



FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO MASTER EN MEDIACIÓN

TRABAJO FIN DE MASTER:

**"Influencia del COVID-19 en el
desarrollo de la Mediación Online"**

Realizado por:

José Miguel Ruiz García

Tutora: Prof. Marcela Iglesias Onofrio

Curso Académico 2020-21

Cádiz, julio 2021

INDICE:

INTRODUCCIÓN	4
OBJETIVOS	6
METODOLOGÍA	6
CAPITULO 1: LA EVOLUCIÓN DE LA MEDIACIÓN ONLINE	9
1.1. Sistema de Resolución de Disputas Online	9
1.2. Contexto normativo en España	11
1.2.1. Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles	12
1.2.2. Reglamento UE N° 524/2013: Resolución de litigios online por medios electrónicos	13
1.2.3. Anteproyecto de Ley de Medidas de Eficiencia Procesal Servicio Público de Justicia ...	15
CAPÍTULO 2. LA MEDIACIÓN EN TIEMPOS DE PANDEMIA	17
2.1. Externalización de la Justicia	18
2.2. La importancia de la digitalización	18
CAPÍTULO 3. EL DESARROLLO DE LA MEDIACIÓN A TRAVÉS DE MEDIOS DIGITALES: EXPERIENCIAS	21
3.1. Experiencias nacionales	21
3.1.1. Sistema Extrajudicial de Resolución de Conflictos de Andalucía	21
3.1.2. El servicio de mediación policial online de Valencia	27
3.1.3. Servicio de mediación familiar del Gobierno de Navarra	29
3.2. Experiencias internacionales	31
3.2.1. El Sistema de reclamaciones de escasa cuantía en Canadá	32
3.2.2. La plataforma de divorcios de Holanda	35
3.2.3. Las reclamaciones por lesiones personales y contratos civiles en Gran Bretaña	36
3.2.4. La Organización Mundial de la Propiedad Intelectual e Industrial	37
CAPÍTULO 4. ANALISIS Y DISCUSION DE LOS DATOS	39
4.1. Ventajas de la Mediación Online en comparación con la Mediación Tradicional	39
4.2. Inconvenientes de la Mediación Online respecto a la Mediación Tradicional	41
4.3. Impacto del COVID-19 en el desarrollo de la Mediación Online	41
4.4. Futuro de la Mediación Online en un escenario post COVID-19	43
CONCLUSIONES	45
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	51
ANEXO	57
Anexo 1: Guion de la entrevista	57

RESUMEN: La crisis del COVID-19 obligó a nuestros gobernantes a tomar medidas de confinamiento y distancia social. Durante este periodo, la Mediación Online, como sistema extrajudicial de justicia ha demostrado ser una alternativa ágil y económica para resolver los conflictos de los ciudadanos frente a la paralización de los tribunales de justicia. Experiencias a nivel nacional como el Sistema Extrajudicial de Resolución de Conflictos Laborales en Andalucía (SERCLA), el servicio de mediación policial online de Valencia y el servicio de mediación familiar del Gobierno de Navarra, son ejemplos de las ventajas de la Mediación Online frente a la vía presencial. Aunque hemos avanzado muchísimo durante la pandemia, todavía queda un largo camino por recorrer para que las plataformas de Resolución de disputas online (ODR) sean de uso mayoritario. Los profesionales demandan campañas de comunicación por parte de la administración y una mejora de las infraestructuras tecnológicas para lograr la universalidad de la Mediación Online.

PALABRAS CLAVE: *Mediación Online, Resolución de disputas online, Covid-19.*

ABSTRACT: The COVID-19 crisis forced our leaders to take measures of confinement and social distance. During this period, online mediation, as an extrajudicial system of justice, has proven to be an agile and economical alternative to resolve the conflicts of citizens in the face of the paralysis of the courts of justice. National experiences such as the Extrajudicial System for the Resolution of Labor Disputes in Andalucía (SERCLA), the online police mediation service of Valencia and the family mediation service of the Government of Navarra, are examples of the advantages of online mediation over the via face-to-face. Although we have come a long way during the pandemic, there is still a long way to go before online dispute resolution (ODR) platforms are in mainstream use. Professionals demand communication campaigns from the administration and an improvement in technological infrastructures to achieve the universality of online mediation.

KEY WORDS: *Online mediation, Online dispute resolution, Covid-19.*

INTRODUCCIÓN

La crisis de la COVID-19 ha tenido consecuencias de gran trascendencia sobre los ciudadanos, condicionando nuestros hábitos y transformando nuestra forma de trabajar a una velocidad hasta ahora impensable. Para frenar el desarrollo del virus, nuestros gobernantes aplicaron medidas restrictivas de los derechos fundamentales desde el 14 de marzo de 2020 (Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declaró el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, 2020). Dentro de este tipo de medidas, cuya aplicación ha sido escalonada y periódica desde entonces, en función de la expansión de la pandemia, se incluían el confinamiento y el toque de queda de los ciudadanos, el cierre perimetral de las ciudades y provincias, la realización de las actividades económicas en función de su esencialidad o no, y la suspensión de las clases presenciales en los colegios y universidades.

Unos días después se aprobó en el Boletín Oficial del Estado (BOE) el Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19. Concretamente, en su disposición adicional octava, se aborda la ampliación del plazo para recurrir, tanto en vía administrativa como en conciliación, mediación y arbitraje. Mediante este Real Decreto, “se computará desde el día hábil siguiente a la fecha de finalización de la declaración del estado de alarma, con independencia del tiempo que hubiera transcurrido desde la notificación de la actuación administrativa objeto de recurso o impugnación con anterioridad a la declaración del estado de alarma”.

En grandes rasgos, la adopción de todas estas medidas dio lugar a que nuestra vivienda se convirtiera en el epicentro no ya solo de la vida familiar, sino también de la vida laboral y académica mediante el uso de las nuevas tecnologías. Una encuesta del Instituto Nacional de Estadística (INE, 2020b) señaló que la llegada del coronavirus aumentó el uso de internet en nuestro país con un incremento de más de un millón de usuarios, alcanzando el 95,3 % del total de hogares (Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares, 2020). Este mismo estudio destaca que el 67,3 % de los usuarios de internet había realizado algún tipo de gestión con la administración de tipo personal.

La pandemia de COVID-19 ha cambiado por completo nuestra vida laboral. El riesgo a contagiarnos del virus ha transformado el espacio en donde realizamos nuestro trabajo. El teletrabajo que llegó como refugio de seguridad frente al virus (Eurofound, 2020) ha venido para quedarse. De esta forma, las tecnologías de la información y comunicación (TIC), como espacio social, electrónico, telemático,

y digital se configuran como nuevas herramientas con las que gestionar las relaciones interpersonales entre las partes de un modo más inmediato, rápido y directo.

La influencia del COVID-19 en nuestras vidas es de tal calibre que la resolución de conflictos vía online, se erige en un mecanismo ideal (Martín Diz, 2020). Un sistema alternativo, en el que, mediante el uso de las nuevas tecnologías, las partes en disputa pueden resolver con celeridad su conflicto. Porque la Mediación Online posee entre sus ventajas, además de la rapidez, el ahorro en costes, elementos ambos que resultan ser la antítesis de la vía ordinaria en la administración de justicia. Por este motivo, en esta investigación, nos hemos propuesto descubrir y estudiar el impacto en el desarrollo y evolución de la Mediación Online que ha tenido la pandemia del coronavirus. Nos proponemos analizar algunas experiencias que se han desarrollado en este contexto, estudiando las ventajas y desventajas que pueden contribuir a que en el futuro la práctica de la Mediación Online sea una vía mas habitual dentro de los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos.

Durante el confinamiento decretado por el Estado de Alarma, miles de ciudadanos vieron imposible hacer frente a sus obligaciones legales y contractuales debido a los efectos económicos de la crisis sanitaria. Por otro lado, la justicia ordinaria se paralizó, siendo incapaz de poner orden en todos aquellos conflictos concebidos durante la pandemia (no solo económicos sino también sociales), puesto que el encierro de pueblos y ciudades derivó en todo tipo de conflictos entre los particulares, siendo la mayor parte de los problemas de convivencia debidos a molestias por ruidos procedentes de otras viviendas (El Periódico, 2020).

Ante este escenario, los Medios Alternativos de Solución de Conflictos (MASC), se convierten en una verdadera alternativa a la vía judicial (García López & Tixis Bonshoms, 2020). Su flexibilidad y adaptación mediante el uso de las nuevas tecnologías, junto a un ahorro en costes y tiempo son valores decisivos a la hora de optar por esta técnica que además permite que las partes continúen manteniendo sus relaciones personales.

En consecuencia, pensamos que la Mediación Online ha sufrido un impulso en estos últimos meses de convulsión, revelándose como una alternativa verdaderamente eficaz. Además, el uso de las nuevas tecnologías ha permitido dar respuesta a los problemas de los ciudadanos, salvando los obstáculos que la distancia entre las partes impide durante la práctica de la mediación presencial.

OBJETIVOS

El presente trabajo tiene por objetivo general estudiar la influencia que está teniendo la pandemia del COVID-19 en el desarrollo de la Mediación Online. De este objetivo principal se derivan los siguientes objetivos específicos:

1. Analizar en un contexto de confinamiento obligado por el mantenimiento de la distancia social, la oportunidad del uso de las plataformas digitales para la resolución de los conflictos en aras de una descongestión de los tribunales de justicia.
2. Identificar tanto las ventajas como las desventajas de la Mediación Online en la gestión de los conflictos.
3. Analizar tres experiencias desarrolladas en nuestro país en el marco del COVID-19: el modelo de mediación laboral online del SERCLA; el servicio de mediación policial online de Valencia y el servicio de mediación familiar del Gobierno de Navarra.
4. Estudiar las consecuencias de la pandemia en cuatro experiencias de mediación a nivel internacional: el sistema de reclamaciones de escasa cuantía de Canadá; la plataforma de divorcios de Holanda; las reclamaciones por lesiones personales y contratos civiles de Gran Bretaña; y el Centro de Arbitraje y Mediación de la OMPI.

Cada uno de los objetivos los responderemos en los diferentes apartados de este trabajo de investigación.

METODOLOGÍA

Para la elaboración de este trabajo, hemos recurrido a la utilización de fuentes primarias y secundarias. En primer lugar, hemos realizado una revisión bibliográfica de la literatura existente desde el origen de la Mediación Online hasta el desarrollo de los nuevos modelos de Mediación Online en la sociedad post Covid-19. En una segunda fase hemos procedido a utilizar la técnica de las entrevistas cualitativas. Hemos entrevistado a 6 profesionales de reconocido prestigio, provenientes de diferentes ámbitos: laboral, civil y mercantil, vecinal y familiar; todos ellos con una dilatada experiencia profesional en el campo de la mediación en nuestro país.

Hemos seleccionado la entrevista como técnica de investigación social por considerarla la más idónea para los objetivos de este trabajo. Esta técnica permite interactuar directamente con el entrevistado, estableciéndose una relación de tú a tú. Para ello y como señala en su publicación Marcos et al. (2014),

previamente y para tener éxito en nuestro estudio debemos profundizar en la investigación para tener los elementos necesarios antes de procesar los datos. El modelo de entrevistas cualitativas se caracteriza fundamentalmente por su valor científico, puesto que “permite conocer a la gente lo bastante bien como para comprender lo que quiere decir, y crean una atmósfera en la cual es posible que se exprese libremente”, (Taylor & Bogdan, 1996, p. 108). Su empleo en este trabajo de investigación nos ha permitido descubrir el sentir de los profesionales que desarrollan su actividad en el campo de la mediación.

A través de estas entrevistas hemos conocido las opiniones de nuestros entrevistados sobre la verdadera influencia de la pandemia del coronavirus en la Mediación Online. Por otra parte, nos ha permitido explorar desde un punto de vista más directo el desarrollo de este modelo. Cabe resaltar en particular, los datos que estos expertos han aportado sobre proyectos en los que han participado, así como sus primeras impresiones sobre la implantación de la Mediación Online en los diferentes ámbitos del derecho.

Los grandes temas abordados en la entrevista han sido: a) la opinión que tienen sobre el ejercicio de la Mediación Online; b) las ventajas e inconvenientes que presenta en comparación con la mediación tradicional; c) los tipos de conflictos abordables en el entorno online; d) qué influencia está teniendo el impacto del COVID-19 en el desarrollo de la Mediación Online y d) su reflexión sobre el futuro de la Mediación Online en un escenario post COVID-19.

Las entrevistas se llevaron a cabo durante el período del 15 de abril al 15 de mayo de 2021 por videoconferencia vía Google Meet. En este estudio aparecen publicadas citas textuales de los profesionales entrevistados. Del mismo modo, el Cuadro 1 detalla el perfil de los profesionales que han colaborado en la investigación.

Cuadro 1. Perfil de los profesionales entrevistados

ENTREVISTADO	PERFIL
Emilio Sambucety (E1)	Abogado y Mediador. Coordinador Consejo Andaluz de Relaciones Laborales Cádiz
David Muñoz (E2)	Abogado y Mediador, especializado en mediación civil y mercantil.
Antonio Berlanga (E3)	Inspector Policía. Director Máster: Gestión Integral Conflictos
Anónimo (E4)	Psicóloga y Mediadora en Entidad de tipo social.
Anónimo (E5)	Abogado con más de 20 años de ejercicio de la Mediación. Confederación Empresarios de Cádiz.
Miguel Martínez de Lecea (E6)	Abogado y Mediador. Comisión Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos y Arbitraje, Colegio de Abogados de Pamplona

Fuente: Elaboración propia.

El presente trabajo se estructura en cuatro capítulos. En el capítulo primero abordaremos la irrupción de los modelos de Mediación Online en los diferentes ámbitos jurídicos, para tener un contexto histórico de su desarrollo. El capítulo segundo, tratará de cómo la Mediación Online ha sufrido un impulso por la crisis de la pandemia, un tema de gran actualidad puesto que ha acelerado su desarrollo para toda una generación de profesionales. Posteriormente, en el tercer capítulo, se presentarán diferentes iniciativas de Mediación Online que se han desarrollado durante la pandemia para contrarrestar los efectos de la no presencialidad. En concreto profundizaremos en el modelo de mediación laboral online impulsado por el Sistema Extrajudicial de Resolución de Conflictos Laborales en Andalucía (SERCLA), pionero en España en la Mediación Online; analizaremos el servicio de mediación policial online de Valencia; y estudiaremos las características del servicio de mediación familiar del Gobierno de Navarra creado por el Colegio de Abogados de Pamplona en colaboración con el Gobierno Foral de Navarra. Dentro de este tercer capítulo estudiaremos destinas experiencias internacionales en Mediación Online. Concretamente analizaremos el sistema de reclamaciones de escasa cuantía en Canadá; profundizaremos sobre la plataforma de divorcios de Holanda; investigaremos el mecanismo de funcionamiento de las reclamaciones por lesiones personales y contratos civiles en Gran Bretaña; y ahondaremos en las características del Centro de Arbitraje y Mediación de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual e Industrial. El cuarto capítulo lo hemos dedicado al análisis de la información obtenida durante las entrevistas realizadas a profesionales de la mediación que han tenido experiencias de Mediación Online. Finalizaremos nuestro trabajo de investigación con la exposición de las conclusiones.

CAPITULO 1: LA EVOLUCIÓN DE LA MEDIACIÓN ONLINE

Jay Folberg y Alison Taylor definen la mediación como “el proceso mediante el cual los participantes, junto con la asistencia de una persona o personas neutrales, aíslan sistemáticamente los problemas en disputa con el objeto de encontrar opciones, considerar alternativas, y llegar a un acuerdo mutuo que se ajuste a sus necesidades (Folberg & Taylor, 1996, p 27).

Una vez definida la mediación, acudiremos a uno de los mayores estudiosos del modelo de mediación que se desarrolla de forma online. Conforti (2013, p 26), define la Mediación Online como un “procedimiento que se realiza total o parcialmente por medios electrónicos de forma más o menos simplificada, con la intervención de un tercero que ayuda a las partes que intentan alcanzar por sí mismas un acuerdo y en el que siempre se ha de garantizar la identidad de los intervinientes y el respeto a los principios de la mediación previstos en la ley”.

Teniendo claro el concepto de Mediación Online, es importante que conozcamos los primeros antecedentes de este procedimiento. La mayoría de ellos están situados en el mundo de internet, concretamente en el comercio electrónico (*e-commerce*). Estas primeras experiencias son plataformas más o menos automatizadas que están programadas para resolver conflictos simples que se repiten en el tiempo.

La denominación inglesa de este tipo de plataformas es *Online Dispute Resolution* (ODR), Resolución de Disputas Online en castellano. Entre sus características principales está la rapidez y bajo coste económico (Resolución de Disputas Online | European Commission, 2020). El éxito de este sistema de resolución de conflictos se debe en gran parte en la universalidad del acceso a Internet. Porque Internet es un medio en el que los ciudadanos de todo el mundo pueden conectarse entre ellos en cualquier momento y lugar. Se trata de un ecosistema en el que se generan transacciones comerciales, relaciones laborales y oportunidades de ocio de las que derivan todo tipo de conflictos, sociales, económicos e incluso familiares.

1.1. Sistema de Resolución de Disputas Online

Al amparo de las incipientes herramientas tecnológicas que surgen en el campo de internet, un grupo de expertos apostaron por derivar algunos procedimientos al mundo virtual. En un principio, las controversias que aquí se afrontaron estaban relacionadas con el propio internet, fundamentalmente en el e-commerce (comercio electrónico).

El estudio de Vázquez de Castro y Alzate Sáez de Heredia (2013, pp. 27-30) aborda los primeros hitos de las ODR:

- Mediate-net: Nacido en 1996 en el estado de Maryland, es un proyecto propio de la Facultad de Derecho. Los conflictos abordados por este sistema de Mediación Online eran de tipo familiar y sanitario, así como disputas acaecidas entre inquilinos y propietarios. Este proceso, pionero en el mundo de los ODR surge para facilitar el proceso de mediación, reduciendo la distancia entre las partes. Entre sus ventajas destaca el empleo de las nuevas tecnologías, así como la reducción de los costes económicos que conllevan habitualmente los procesos ordinarios.

La Facultad de Derecho de la Universidad de Maryland se plantea con este proyecto los siguientes objetivos (Solovay & Reed, 2003, pp. 202):

1. Impulsar un espacio sobre la Negociación y Mediación Online.
 2. Sentar las bases para el desarrollo de instituciones sobre la Negociación y Mediación Online.
 3. Crear un espacio de estudio sobre ambas disciplinas y sus técnicas más importantes.
 4. Formar a expertos en ambas disciplinas.
- Online Ombuds Office (OOO): Fundada en 1996 por los profesores de Universidad de Massachussets, Ethan Katsh y Janet Rifkin la OOO, se asoció en 1999 con eBay. Surge para gestionar los conflictos habituales del mundo de internet, fundamentalmente, denominación de dominios, derechos de autor y grupos de noticias. La OOO ofrece a las partes información para resolver sus disputas online y también ofrece sus servicios de Mediación Online (Universidad de Massachusetts, 1996).

Su primer caso fue una disputa en un grupo de noticias de Usenet (*La Oficina del Defensor del Pueblo Online: Adaptación de la resolución de disputas al ciberespacio, 2021*). No obstante, lo más destacado de OOO es su acuerdo con eBay en 1999 por el que se creó la empresa SquareTrade dedicada a resolver las disputas entre los compradores y vendedores de esta web de pujas online. En 2005, apenas cinco años después de su lanzamiento, ya había gestionado más de 1,5 millones de disputas de usuarios de todo el mundo (*eBay Services: Buying and Selling Tools: Dispute Resolution Overview, 1999*).

Este novedoso sistema de resolución de disputas online de Ebay aún hoy está en funcionamiento. Se caracteriza principalmente por ofrecer un foro gratuito que permite a los usuarios intentar resolver sus diferencias por sí mismos. Además, si es necesario, ofrece la participación de un mediador profesional por una tarifa de 15 \$ (eBay pagará el resto de su coste). Entre sus ventajas se encuentran: a) resolver equitativamente los conflictos; b) proporcionar un intermediario neutral para compradores y vendedores, y c) generar confianza en la comunidad de eBay.

El proceso de resolución de disputas se inicia a través de un formulario online mediante la presentación de una queja. SquareTrade notificará por correo electrónico a la otra parte, quien luego podrá responder. El espacio es seguro, únicamente las partes y el mediador (si se opta por contar con su participación) tendrán acceso a esta plataforma. Las disputas se resuelven con éxito a través de este sistema de resolución independiente.

El mediador intenta comprender ambos puntos de vista para ayudar a desarrollar un acuerdo justo. Si no se puede llegar a una resolución del conflicto, el mediador recomendará una solución basada en los principios de equidad y buena conducta. Este proceso generalmente tiene una duración de 10 días.

Con independencia de que en la resolución del conflicto vaya a optarse por la vía online para su resolución, hay asuntos que solo pueden encararse de forma online. Este tipo de situaciones, según recogen Vázquez y Álzate (2013: 53), siguiendo a Raines (2004), son:

- Cuando las partes están alejadas geográficamente entre ellas o del mediador.
- Cuando se abordan asuntos jurisdiccionales que complicar establecer el marco jurisdiccional desde el que afrontar el conflicto.
- En controversias sobre transacciones en Internet.
- Cuando es imposible fijar una fecha para establecer las sesiones de modo presencial.
- En aquellos casos en los que bien por intimidación o desequilibrio de poder no sea aconsejable realizar la mediación de forma tradicional.
- Cuando las partes se decanten por la Mediación Online ante la dificultad de optar por la mediación de forma presencial.

1.2. Contexto normativo en España

En este apartado analizaremos el contexto normativo de los sistemas de Resolución de Disputas Online (ODR) en nuestro país. Comenzaremos remontándonos a la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles que es el marco legal a partir del cual se desarrolla la Mediación Online en España. La Ley 5/2012 establece el modo de realización de la Mediación Online, estableciendo en su art 24 la preferencia de este sistema en algunos casos.

Otro hito normativo a tener en cuenta es la aprobación del Reglamento UE/524/2013. Este texto normativo conlleva que los comerciantes online deban informar a sus usuarios de la existencia de la plataforma de resolución de litigios de la Comisión Europea. Lo más destacable de este texto legal está en que no deja de ser una mera recomendación de este espacio de resolución de conflictos.

Por último, estudiaremos el Anteproyecto de Ley de Medidas de Eficiencia Procesal del Servicio Público de Justicia aprobado por el Consejo de ministros del 15 de diciembre de 2020. El citado Anteproyecto promueve el uso de los medios extrajudiciales de resolución de conflictos para contrarrestar los efectos de la pandemia.

1.2.1. Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles

La Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles sienta en España las bases del nacimiento de la Mediación Online. Concretamente, el artículo 24, contempla la posibilidad de que todas o alguna de las actuaciones de mediación, incluida la sesión constitutiva y las sucesivas que estimen conveniente, se lleven a cabo por medios electrónicos. También permite la videoconferencia u otro medio análogo de transmisión de la voz o la imagen, siempre que quede garantizada la identidad de los intervinientes y el respeto a los principios de la mediación previstos en esta Ley.

El citado artículo, en su apartado 2º establece que en los casos en que la reclamación de cantidad no exceda de 600 € se desarrollará preferentemente por medios electrónicos, salvo que el empleo de éstos no sea posible para alguna de las partes. La intención del Gobierno, como podemos ver en su Disposición Final séptima, es promover la resolución de este tipo de conflictos en reclamaciones de cantidad que no excedan de 600 €. Esto es posible mediante un sistema de mediación simplificado de duración máxima de un mes, desarrollado exclusivamente por medios electrónicos.

En un principio, de este procedimiento de mediación simplificada mediante medios electrónicos quedaban fuera los consumidores y usuarios. La Ley 5/2012 excluía expresamente de su ámbito de aplicación la mediación en materia de consumo (párrafo d) del apartado 2 del artículo 2). Años

después, la Disposición final séptima de la Ley 7/2017 (Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, 2017), suprimió esta exclusión que afectaba a los consumidores.

1.2.2. Reglamento UE N° 524/2013: Resolución de litigios online por medios electrónicos

La aprobación del Reglamento UE/524/2013 conllevó una medida para todos los comerciantes online establecidos en la Unión Europea (UE) que contraten electrónicamente con consumidores residentes en la UE. En virtud de este Reglamento de la UE deben ofrecer en sus sitios de internet un enlace electrónico a la plataforma de resolución de litigios de la Comisión Europea.¹

Además, es interesante destacar que el artículo 14 (Reglamento (UE) N° 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013, 2013) no es de tipo impositivo. Se trata solamente de una mera recomendación para los operadores online establecidos en la UE para que se adhieran a esta plataforma propia de resolución de litigios online por medios electrónicos.

Esta novedosa plataforma ODR de la Unión Europea está orientada a la resolución de conflictos entre consumidores y usuarios. Por otro lado, es un vehículo para que aquellas entidades reconocidas por la UE la utilicen como espacio de resolución de conflictos. Su ámbito de aplicación se circunscribe a las compras online, excluyendo de estas a la prestación de servicios de atención sanitaria y de enseñanza pública

En el estudio de Valbuena González (2015, p. 1016) se destaca que la plataforma se concibe como una “ventanilla única para la presentación de reclamaciones en formulario electrónico”. Una ventanilla con dos características importantes: el formulario electrónico de la propia reclamación y, un sistema añadido de traducción disponible en todas las lenguas oficiales de la Unión (también está el noruego y el islandés) para facilitar el procedimiento a todos los ciudadanos de la UE.

A día de hoy la plataforma cuenta con 416 organismos de resolución alternativa de litigios acreditados con presencia en todos los países de la UE, 26 de ellos en España, como podemos observar en el siguiente cuadro:

Cuadro 2: Organismos de resolución de litigios de España en la UE

¹ <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>

ASOCIACIÓN PARA LA AUTORREGULACIÓN DE LA COMUNICACIÓN COMERCIAL (AUTOCONTROL)
COMITÉ DE MEDIACIÓN DE LA ASOCIACIÓN CONFIANZA ONLINE
JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE CASTILLA LA MANCHA
JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE CASTILLA Y LEÓN
JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE CATALUÑA
JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE EUSKADI
JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE EXTREMADURA
JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ILLES BALEARS
JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA C.A DE ARAGÓN
JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA C.A DE CANARIAS
JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA CIUDAD DE CEUTA
JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA COMUNIDAD AUTONOMA DE ANDALUCIA
JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE MADRID
JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA
JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA REGIÓN DE MURCIA
JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA RIOJA
JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA ZONA NOROESTE DE LA COMUNIDAD DE MADRID
JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID
JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DEL AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA
JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS
JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO MUNICIPAL DEL AYUNTAMIENTO DE LEÓN
JUNTA ARBITRAL NACIONAL DE CONSUMO
Sección de Consumo Europeo de la Agencia Catalana de Consumo
Servicio de Mediación de la Agencia Catalana de Consumo
XUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE GALICIA

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la UE

Nava y Ortega (2019) destacan, además, como elementos favorables del sistema la universalidad del acceso al mismo para todos los consumidores que dispongan de un equipo informático con acceso a internet. Su acceso es sencillo, con un sistema de tradición propio que facilita la prestación de servicios sin necesidad de asesoría legal o abogado. El campo de actuación es muy extenso, atendiendo a disputas nacionales y transfronterizas.

Los datos de cada organismo que muestra la plataforma son los siguientes:

- Dirección, correo electrónico, página web y teléfono.
- Relación de sectores donde opera.
- Tasas del servicio, idioma, duración, y si el resultado es vinculante o no.

- Motivos por los que la entidad puede negar el servicio. El sistema pone en contacto a las partes con una entidad ODR online de la Unión Europea. Como aspecto negativo, solo se obliga a informar a los clientes en la web del enlace a la plataforma, pero no es obligatorio dirimir las disputas en ella.

El artículo 9.8 del reglamento de la UE señala que si las partes no se ponen de acuerdo sobre qué organismo de resolución de litigios va a resolver su conflicto en un término de treinta días naturales, se pondrá fin a la tramitación del asunto (Reglamento (UE) N° 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013, 2013). El alto número de organismos reconocidos en toda la Unión Europea para resolver los conflictos en el entorno del comercio electrónico, no ha evitado que únicamente *“el 2 % de las quejas llegan a un organismo de resolución de conflictos y solo un pequeño porcentaje - menos del 1 % - alcanzan un acuerdo a través de estos organismos”* (Nava & Ortega, 2019, p. 11). Para mejorar las estadísticas del sistema, se espera que en un tiempo no muy lejano se defina un sistema de funcionamiento homogéneo. Un sistema igual para todas las entidades reconocidas de resolución de conflictos por la UE *“vinculante y de fácil ejecución”* (Nava & Ortega, 2019, p. 13).

1.2.3. Anteproyecto de Ley de Medidas de Eficiencia Procesal Servicio Público de Justicia

El Consejo de ministros del 15 de diciembre de 2020 aprobó el Anteproyecto de Ley de Medidas de Eficiencia Procesal del Servicio Público de Justicia. Entre su articulado destaca en primer lugar, favorecer la utilización de vías alternativas de resolución de conflictos, en todas sus formas. En segundo lugar, se plantea como objetivo la reducción de los múltiples asuntos en conflicto generados por la pandemia, algo que veremos en mayor profundidad en el Capítulo 2 de este trabajo de investigación: La mediación en tiempos de pandemia.

Este Anteproyecto es muy interesante para el impulso a la mediación en nuestro país. Por un lado, porque el espíritu de la norma contribuye a la mediación como vía extrajudicial de resolución de conflictos, y por otro porque, el acuerdo alcanzado de esta forma tiene el mismo valor que si es resuelto por un juez. El Anteproyecto establece una serie de reformas normativas a lo largo de sus tres Títulos:

Título I: Medios Adecuados de Solución de Controversias (MASC). Con la introducción en nuestro marco legal de los MASC, *“cualquier tipo de actividad negocial a la que las partes de un conflicto acuden de buena fe con el objeto de encontrar una solución extrajudicial al mismo, ya sea por sí*

mismas o con la intervención de un tercero neutral” se pretende impulsar un nuevo modelo de Justicia. Y esto es así, bajo dos elementos, eficiencia y sostenibilidad. El ámbito de aplicación al que hace referencia este Título en su artículo 3, circunscribe los MASC a los asuntos civiles y mercantiles, incluidos los conflictos transfronterizos. Se excluyen las materias laboral, penal y concursal, y aquellas en las que intervenga una Administración Pública.

Título II: Modificación de leyes procesales. El segundo título relativo a las reformas contiene la más importante a efectos de la mediación, en el orden civil. Se establece la obligación de acudir previamente a algún medio adecuado de solución de controversias para que sea admisible la demanda.

Otro aspecto importante que se contempla en este Anteproyecto es la modificación de la Ley 5/2012, de 6 de julio sobre los plazos de prescripción y caducidad. La solicitud de cualquiera de las partes dirigida a la otra con la intención de iniciar un procedimiento de negociación a través de un MASC interrumpirá la prescripción y suspenderá la caducidad de las acciones. Es importante también que el acuerdo alcanzado tendrá valor de cosa juzgada para las partes, no pudiendo presentar demanda con igual objeto. Para otorgar a este acuerdo valor de título ejecutivo, será necesario, ser elevado a escritura pública o deberá ser homologado en sede judicial.

Título III: Transformación digital. Finalmente, el Título III apuesta por el uso de las nuevas tecnologías, poniendo el foco en la celebración de vistas y declaraciones mediante vía telemática, apostando por un registro electrónico de apoderamientos judiciales. Respecto a la Mediación Online, vemos una clara intención hacia la generalización de la realización de las sesiones virtuales mediante videoconferencia.

CAPÍTULO 2. LA MEDIACIÓN EN TIEMPOS DE PANDEMIA

Con el único antecedente de la huelga de controladores aéreos de nuestro país, (4 diciembre de 2010), el 14 de marzo de 2020 el Gobierno de España decretó el segundo estado de alarma en la historia de España para hacer frente a la expansión del Covid-19. Los motivos no eran otros que salvaguardar la salud y seguridad de todos los ciudadanos españoles ante el rápido desarrollo de la pandemia y evitar el colapso que se preveía en los centros hospitalarios.

Amparado en el artículo cuarto, apartado b), de una Ley Orgánica de 1981 (Ley Orgánica 4/1981, de 1 de junio, de los estados de alarma, excepción y sitio, 1981), el Gobierno del presidente Pedro Sánchez, en atribución de las facultades que le confiere el artículo 116.2 de la Constitución, declaró el estado de alarma, en todo el territorio nacional.

En el periodo de vigencia de este estado de alarma se limitó la circulación de las personas por todo el territorio nacional exclusivamente a determinadas actividades reguladas en el art 7 de este Real Decreto, (Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, 2020). El control del tráfico y la seguridad quedó encomendado a las fuerzas y cuerpos de seguridad con competencia en ello.

En materia de justicia, el confinamiento de la población para hacer frente a esta crisis sanitaria, tuvo entre otros efectos, la paralización de los servicios no esenciales. Tras este periodo de cierre generalizado, llegaron a los Juzgados y Tribunales asuntos derivados de la pandemia como ERES, ERTES, despidos, disputas por alquileres, impagos de hipotecas, divorcios, o conflictos en custodia compartida debidos a los periodos no disfrutados por las restricciones de movilidad del estado de alarma (Calaza López, 2020).

La revolución digital, reclamada durante años por los profesionales del derecho quedó de manifiesto durante los primeros meses del estado de alarma. La avalancha de asuntos litigiosos en unos Juzgados habitualmente saturados, y con medios técnicos muy limitados y obsoletos, lleva a plantear una necesaria externalización de la Justicia. Una transformación de los procesos en la que cobren un mayor protagonismo otro tipo de profesionales. Tal y como señala en su estudio Calaza López (2020), es importante potenciar los sistemas extrajudiciales de resolución de conflictos, apostando por la figura de la mediación, tanto intrajudicial como extrajudicial.

De esta manera, la mediación, en su vertiente online cobra un protagonismo importantísimo para resolver este tipo de conflictos. En este contexto, los mediadores, como indica Martínez de Lecea (E6), se enfrentaron fundamentalmente a disputas de tipo familiar sobre régimen de visitas de los menores. Las soluciones en este tipo de mediación familiar fueron encaminadas hacia flexibilizar las condiciones estipuladas en el régimen de visitas.

2.1. Externalización de la Justicia

La mediación como sistema complementario de la Administración de Justicia, en su vertiente extra-judicial, donde la resolución del conflicto se realiza al margen de la sede judicial, se pone de relieve en este periodo tan convulso que estamos viviendo. La razón de ello está en que resulta ser un mecanismo que tiene un importante potencial para descongestionar la justicia, con unos Juzgados y Tribunales, atiborrados de litigios. Existen otros elementos a tener en cuenta además de la citada descongestión, como son, la pacificación social y la racionalización de los recursos públicos, tal y como relata en su estudio Calaza López (2020).

Como veremos en mayor profundidad en el desarrollo del Capítulo Tercero, la externalización de la justicia es algo muy necesario. El proyecto de Mediación Online pilotado por el Colegio de Abogados de Pamplona junto con el Gobierno Foral de Navarra nace bajo estas premisas. Ante unos Juzgados de Familia paralizados por el estado de alarma, era prioritario dar respuesta a los problemas de los ciudadanos. Los conflictos en relación a los regímenes de visitas de menores estaban a la orden del día y era preciso encontrar la fórmula más idónea para llegar a un acuerdo (Martínez de Lecea, E6). Otro caso paradójico lo vivió el Sistema Extrajudicial de Resolución de Conflictos de Andalucía (SERCLA). Debido al confinamiento obligado por la situación del COVID-19, el SERCLA tuvo que adaptar su modelo de funcionamiento para responder a las demandas de las empresas y sindicatos. La supervivencia del sistema es lo que hizo que los técnicos de la Junta de Andalucía reorientaran el método SERCLA, de lo presencial a lo online (Sambucety, E1).

2.2. La importancia de la digitalización

La anormalidad de la situación debida a la pandemia del coronavirus obligó a la adopción de medidas excepcionales en la historia de nuestro país para luchar contra la expansión del virus, evitando el contacto entre los ciudadanos. Estas circunstancias favorecieron el empleo de las nuevas tecnologías en la Administración de Justicia. La mediación aprovechó para su desarrollo un momento en el que es más que evidente que la Justicia necesitaba realizar una verdadera apuesta por el uso de la vía

electrónica, dejando de lado el uso del papel y simplificando cada una de las fases de los procedimientos mediante el empleo de medios electrónicos.

En este contexto se hace necesaria una reflexión en la Administración de Justicia en la que los criterios de sostenibilidad y eficiencia sean elementos vertebradores hacia un proceso de verdadera digitalización porque *“la existencia de un sector —cada vez más minoritario— de la población, sin acceso a internet no puede suponer la parálisis de la digitalización: Este sector no tecnologizado de la sociedad debiera disponer, en sede judicial, de los mecanismos para paliar su desequilibrio digital”* (Calaza López, 2020, p7).

En el mismo sentido, en el estudio de Díaz Baños (2020), se indica que, ante esta paralización de la justicia, los ciudadanos reclaman mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos. Mecanismos lo suficientemente ágiles para dar respuesta a sus demandas, empleando herramientas que no sean tan jurídicas. En definitiva, lo que se demanda es una actuación de las administraciones públicas encaminadas a la puesta en marcha de las reformas jurídicas necesarias. Se plantean posibilidades que permitan a los ciudadanos explorar vías de resolución de conflictos alternativas a las tradicionales de la Administración de Justicia.

Es así como la crisis del Covid-19 se convierte en un acelerador de cambios en la gestión de conflictos, en los que a través de la digitalización es posible resolver las disputas entre las partes de un modo diferente. Porque se trata de aplicar vías alternativas, accesibles a los ciudadanos que sean *“eficaces, rápidas y económicas que se centren en la gestión de acuerdos. Y aquí surge, sin duda, la mediación comercial que, además, se puede celebrar en remoto”* (Díaz Baños, 2020 p.1).

El papel del mediador no es otro que facilitar la comunicación entre las partes, rompiendo las barreras entre ambas que impidan el dialogo para la resolución del conflicto. Su objetivo no es plantear soluciones sino crear el clima adecuado para que las partes en el transcurso de las sesiones de mediación, libremente y de forma voluntaria, sean capaces de proponer soluciones encaminadas a desbloquear el conflicto. La digitalización permite a la Mediación Online realizar las sesiones mediante video llamadas. Este aspecto es importante dada la complejidad de la Mediación Online. Esta transformación tecnológica que estamos viviendo trae consigo herramientas, hasta ahora impensables. Gracias a la usabilidad de estas plataformas y a su universalización, los ciudadanos están más proclives a acceder a la Mediación Online. Esto favorece que las partes puedan hacerlo ahora a través una video llamada en Google Meet, Zoom, Microsoft Team o WhatsApp (Martínez de

Lecea, E6). Todo ello explica, como veremos en el siguiente capítulo de este trabajo de investigación que las plataformas tecnológicas existentes han sido decisivas en el desarrollo de este sistema. “En el SERCLA probamos diferentes herramientas hasta que dimos con la más adecuada para implementar el proceso de mediación de forma online” (Sambucety, E1).

La innovación tecnológica permite utilizar documentos electrónicos y plataformas de almacenamiento de datos en la nube que facilitan el acceso a los archivos en cualquier momento. Tiene grandes ventajas como el envío de notificaciones mediante correo electrónico. Incluso ya es posible procesar toda la información a través de programas de inteligencia artificial que permiten a los mediadores un desempeño mucho más eficiente. Podemos definir la Inteligencia Artificial como “*el conjunto de ciencias, teorías y técnicas que tienen como objetivo reproducir por una máquina las capacidades cognitivas de un ser humano*”. (Delgado Martín, 2021, p. 6). Los valores más importantes que se configuran en la Inteligencia Artificial son el aprendizaje automatizado (*machine learning*) y el tratamiento del lenguaje natural (*natural language processing*). Dentro de la Inteligencia Artificial existen tres niveles, “fuerte, que es capaz de contextualizar problemas especializados muy diferentes de forma totalmente autónoma; e Inteligencia Artificial débil o moderada, que se caracteriza por el diseño de sistemas inteligentes para resolver problemas reales en dominios específicos” (Delgado Martín, 2021, p. 6).

La pandemia se ha convertido en una ocasión ideal para mayor impulso de la Mediación Online debido al acceso a las TIC y a los programas de inteligencia artificial. Esto se explica no solo como hemos señalado con anterioridad por ser un mecanismo extrajudicial muchísimo más asequible que las vías ordinarias de justicia. Es también un mecanismo que tiene aparejados los valores de sostenibilidad y respeto al medio ambiente hacia los que se encamina la sociedad actual. El ahorro en costes de este sistema de resolución de conflictos no está solo en la reducción del papel, sino en el impacto medioambiental puesto que al no ser imprescindibles las sesiones presenciales la Mediación Online permite contribuir a las políticas de respeto al medioambiente (cero emisiones de gases de los vehículos, descenso de viajes en avión, etc.). La Mediación Online, como veremos en el Capítulo 3 analizando diferentes experiencias tanto nacionales como internacionales, es un sistema de resolución de conflictos muy económico, sostenible y sobre todo muy cómodo para las partes, “pudiendo participar desde casa mediante una simple llamada de whatsapp” (Martínez de Lecea, E6).

CAPÍTULO 3. EL DESARROLLO DE LA MEDIACIÓN A TRAVÉS DE MEDIOS DIGITALES: EXPERIENCIAS

3.1. Experiencias nacionales

3.1.1. Sistema Extrajudicial de Resolución de Conflictos de Andalucía

El Sistema Extrajudicial de Resolución de Conflictos de Andalucía (SERCLA) es un mecanismo de resolución de disputas cuyo origen está en el Consejo Andaluz de Relaciones Laborales (CARL). Se trata de un órgano colegiado, de carácter bipartito, en el que el rol de la mediación lo asume una comisión formada por cuatro miembros. En esta, dos personas proceden de la parte sindical y otras dos de la parte empresarial (Sambucety, E1). Uno de sus rasgos más característicos es la flexibilidad, puesto que la comisión mediadora tiene amplia libertad en sus actuaciones, enfocándolas de un modo u otro, dependiendo de la tipología del conflicto a abordar (Munduate et al., 2008).

Debido a las limitaciones de las autoridades sanitarias ante la pandemia del COVID-19, el SERCLA inició a finales de marzo de 2020 una transformación digital para adaptar las particularidades del sistema SERCLA como Sistema de Resolución de Disputas Online (ODR) mediante plataforma telemática. Esta evolución hacia un mecanismo de resolución de conflictos online fue pionera en España siendo la primera vez que desde una entidad pública se realizaba una mediación laboral de manera completamente online (Sambucety, E1). En cuanto a los resultados, podemos comentar que, en el año 2020 el 53% de las mediaciones del SERCLA fueron de modo virtual. En la provincia de Cádiz, se tramitaron de forma online en 2020 el 55,1% de los expedientes desde la sede de Jerez; el 52,7% de la sede de Algeciras; y el 52,5% desde Cádiz (Europa Press, 2021).

3.1.1.1. El método SERCLA

El modelo de mediación del SERCLA según indica un estudio del Consejo Andaluz de Relaciones Laborales (2008) destaca por la preferencia de reuniones con ambas partes en lugar de celebrar reuniones privadas, lo que permite una mayor implicación de las partes. Además, en los casos en los que sean necesarias las reuniones privadas, el equipo mediador no se separa, acude al completo. Otro aspecto a señalar en este modelo, es que son las asociaciones empresariales y sindicales las que designan los componentes del equipo mediador. Este aspecto contribuye a generar un clima de confianza entre las partes. Además, la cooperación entre los miembros del equipo mediador resulta necesaria para garantizar la imparcialidad (Sambucety, E1).

La mediación desarrollada en el SERCLA cuenta con otras ventajas, además de la imparcialidad, como es la posibilidad de modelar la conducta de las partes (Consejo Andaluz de Relaciones Laborales, 2008).

La primera fase del método, preparación y presentación de la mediación, consiste en una reunión previa entre los miembros del equipo mediador para establecer la dinámica de esta, así como presentar el proceso a las partes en conflicto para ganarse su confianza. En la segunda fase se recaba información inicial de las partes acerca del conflicto y explorar el problema. En reuniones conjuntas o de modo privado entre todos los mediadores y una de las partes, si es necesario, se desarrolla la fase tres para generar opciones de resolución sin compromiso. En la cuarta fase de forma conjunta o privada, se discuten y se seleccionan las opciones y alternativas generadas. Es el momento en el que se desbloquean las posiciones, si es necesario. El método SERCLA es un sistema contrastado que contiene 5 fases (cuadro 3) y finaliza con el cierre y clausura de la mediación, que puede ser con avenencia o sin ella (Sambucety, E1).

Cuadro 3: El método SERCLA

1º Fase: LA PREPARACIÓN Y PRESENTACIÓN DE LA MEDIACIÓN	
Objetivos:	Coordinación Comisión Mediación
	Conocer el asunto
	Explicar SERCLA y procedimiento
	Presentar a los miembros de la Comisión Permanente
2º Fase: LA 1ª CONVERSACIÓN ENTRE LAS PARTES	
Objetivos:	Crear ambiente seguro y generar confianza
	Conocer la visión de cada parte sobre el asunto
	Preguntar, parafrasear y Re-enmarcación
	Concretar la agenda de temas
3º Fase: EL RECESO TÉCNICO	
Objetivos:	En caucus pasar de las posiciones a los intereses
	Desahogo emocional
	Poner deberes a las partes
4º Fase: REPLANTEO Y PUESTA EN COMÚN	
Objetivos:	Poner en valor las alternativas generadas
	El baile
	Acuerdos parciales, cerrar con/ sin avenencia
	En su caso, realizar Propuesta por la Comisión
5º Fase: EL CIERRE Y SU REVISIÓN	
Objetivos:	Formalizar el Acuerdo con/ sin avenencia
	Agradecer
	Mejorar la comunicación
	Revisión de la mediación por la Comisión Permanente

Fuente: Elaboración propia partir de información facilitada por el SERCLA

La fase de preparación y presentación de la mediación se caracteriza por presentar el proceso de mediación y generar confianza en el mismo. Además, busca acordar algunas normas básicas de

comunicación y de conducta entre las partes. La segunda fase, primera conversación entre las partes, es el momento en el que se exploran el conflicto entre las partes, para identificar los aspectos fundamentales. La fase tercera, el receso técnico, es cuando se establecen las actuaciones en función de la información recabada hasta el momento. En la cuarta fase, replanteo y puesta en común, se valoran las alternativas y se establecen o no, acuerdos entre las partes. El método SERCLA finaliza con el cierre y su revisión. Es aquí cuando se procede a la redacción del acuerdo y se procede a su revisión por parte de la Comisión Permanente.

3.1.1.2. Acuerdos de las Comisiones de Seguimiento

El 12 de marzo de 2020 ante la situación de excepcionalidad debido a la pandemia del coronavirus COVID-19, y en el marco de las decisiones adoptadas por las autoridades sanitarias, el SERCLA tomó algunas medidas para garantizar la prestación de sus servicios. Desde el punto de vista jurídico, “el instrumento adoptado por los servicios administrativos de la Junta de Andalucía para poner en marcha la adaptación del método SERCLA fueron los Acuerdos de la Comisión de Seguimiento” (Sambucety, E1).

La Comisión de Seguimiento es el órgano de gobierno y gestión del Sistema, formada por cuatro representantes de la Confederación de Empresarios de Andalucía (CEA), dos de la Unión General de Trabajadores de Andalucía (UGT-A) y dos de Comisiones Obreras de Andalucía (CCOO-A). También forman parte cuatro miembros de la Administración de la Junta de Andalucía; así como una persona que ejerce la Secretaría, según se indica en su artículo 6 (Resolución de 18 de julio de 2018, de la Dirección General de Relaciones Laborales y Seguridad y Salud Laboral, por la que se ordena la inscripción y publicación del Acuerdo de la Comisión de Seguimiento del Sistema Extrajudicial de Resolución de Conflictos Laborales de Andalucía que se cita, 2018).

El 12 de marzo de 2020 la Comisión de Seguimiento del SERCLA convino “*estudiar las opciones y posibilidades desde esta fecha y a partir del 27/03/2020 para la celebración de mediaciones mediante sistema de videoconferencia*” (SERCLA, 2020). Este acuerdo del 12 de marzo supuso el punto de partida para el desarrollo del modelo de Mediación Online del SERCLA, y aunque oficialmente las mediaciones online se desarrollan desde el 1 de octubre de 2020, las primeras experiencias piloto se iniciaron a finales de marzo de 2020 en Sevilla y a finales de abril en el resto de las provincias.

La fecha de 1 de julio de 2020 marca un hito importante en la concepción de este modelo de mediación. Este día en la Comisión de Seguimiento del SERCLA (SERCLA, 2020b) vuelve a tratarse

el asunto de la Mediación Online, acordándose que, ante la imposibilidad de realizarse las sesiones de mediación de forma presencial por problemas de aforo, se contemple como alternativa la vía online. Dentro de los acuerdos de la Comisión se marcan alguna de las pautas de funcionamiento de las sesiones respecto del papel de los mediadores, fijándose un máximo de 2 mediadores en los conflictos de tipo individual, y de tres en los colectivos (Sambucety, E1).

Unos meses después, y por videoconferencia, se produce una nueva reunión de la Comisión de Seguimiento del SERCLA, concretamente el 1 de octubre de 2020. En esta convocatoria se decide apostar por la vía online en tanto continúe la crisis sanitaria, estableciéndose con carácter excepcional las mediaciones en las que sea necesario la celebración de modo presencial (SERCLA, 2020c). Además, en su punto 1º se acuerda que para iniciar el proceso de Mediación Online habrá que contemplar que:

- a) En el caso de que la parte promotora señale la modalidad online en su escrito de iniciación, éste será el procedimiento a seguir en todo caso, citándose directamente a dicha Mediación Online, sin perjuicio de lo señalado en el apartado c).
- b) Si la modalidad no figura marcada expresamente en el escrito inicial, se citará a ambas partes simultáneamente para mediación bajo la modalidad online, adjuntando escrito de inicio a la parte promovida y enviando a ambas documento indicando que, de no mediar respuesta, se presumirá que se acepta la modalidad online y la cláusula de tratamiento de datos personales.
- c) La no aceptación expresa por alguna de las partes de la modalidad online debe comunicarse con una antelación de 48 h al acto de mediación. En dicho caso, la participación presencial tendrá lugar desde la sede que corresponda conforme al protocolo Covid de dicha sede que le será remitido al efecto y sin perjuicio de que la otra parte o partes participen de forma online.
- d) Si ambas partes no aceptan la modalidad de Mediación Online, ésta se celebrará de forma presencial excepcionalmente y siempre que ello fuera posible conforme a las reglas de aforo máximo. De no cumplirse tal requisito, el procedimiento concluirá por imposibilidad de su celebración emitiéndose certificación al efecto por los servicios administrativos del Sistema.
- e) La intervención de la comisión de conciliación mediación será preferentemente online, a efectos de facilitar el máximo aforo posible.

3.1.1.3. Guía para la solicitud, tramitación y celebración de mediaciones (junio de 2020)

En junio de 2020 se elaboró el primer documento para enviar a los usuarios del sistema con las primeras informaciones del proceso. En sus comienzos se utilizó la plataforma Samba (versión gratuita), tras probar en diferentes plataformas se adquirieron licencias de Zoom (Sambucety, E1).

Para comenzar el proceso de la mediación (cuadro 4) es necesario, por un lado, citar a las partes. Esto se hace, siempre que sea posible a través de la plataforma Notific@, desde donde se les cursarán las comunicaciones y citaciones. Otro elemento importante en este proceso es la acreditación de la identidad, lo que corresponde verificar al secretario/a. Conforme a la LOPD, esta grabación se eliminará tan pronto se firme digitalmente el acta de finalización del procedimiento.

Cuadro 4: Inicio del procedimiento

CITACIÓN:	A la parte promotora se le requerirá y citará mediante la aplicación Notific@, o por correo electrónico. Al resto de partes interesadas: mediante la aplicación Notific@, y subsidiariamente por correo electrónico.
ACREDITACIÓN:	Corresponde al secretario/a verificar la identidad de los comparecientes mediante audio grabado en la plataforma, mostrando a cámara los interesados su DNI u otro documento identificativo.
REQUISITOS TÉCNICOS:	Ordenador con 4 Gb de Ram.
	Webcam, auriculares y micrófonos.
	Conexión a internet, preferentemente con cable ethernet.
	Acceso a la plataforma desde el link de invitación.
	Certificado digital para la firma electrónica.

Fuente: Elaboración propia partir de información facilitada por el SERCLA

Podemos ver que actualmente se ha simplificado el procedimiento. De esta manera, toda la información se adjunta en el documento de citación de forma online con la opción de optar por la vía presencial. No obstante, debido a la limitación de aforo solo hay casos de semipresencialidad, cuando una de las partes no dispone de los medios técnicos necesarios para realizar una conexión con garantías (Sambucety, E1). Se trataría de un supuesto de Mediación Online pero realizado desde la propia sede del SERCLA. En aquellos supuestos en que ninguna de las partes pueda comparecer de forma online y opten por la forma presencial no podría celebrarse la sesión debido a la limitación de aforo establecida por las autoridades sanitarias

3.1.1.4. Instrucciones para la Mediación Online en el SERCLA

Tras las primeras experiencias piloto desarrolladas bajo el sistema de Mediación Online, el SERCLA está celebrando de forma online exclusivamente (desde el 1 de octubre de 2020), sus actos de mediación. En el documento denominado “Indicaciones para el desarrollo de la actividad mediadora en su modalidad online” (2020d) podemos ver las características del método de entrenamiento diseñado para formar a los mediadores en esta nueva disciplina:

1. Se establecen 5 fases: preparación y presentación; primera conversación; receso técnico; replanteo y puesta en común y cierre y revisión de la mediación.

2. Adaptar las singularidades del método SERCLA como Sistema de Resolución de Disputas Online (ODR) mediante plataforma telemática.

En estas instrucciones se regula también la formación de los mediadores, que deben estar de alta y disponer del certificado ODR del Carl/SERCLA. Por otro lado, se establece la pauta de duración de las sesiones, con una duración mínima de 60 minutos en las mediaciones individuales y de 90 minutos en las de tipo colectivo. En la actualidad se ha ampliado la duración, estimándose hora y media para las individuales y dos horas y media en las colectivas.

En cuanto a la operativa del sistema, desde el punto de vista técnico, las instrucciones especifican que las sesiones se deben desarrollar en la plataforma Zoom (versión 5.5.4). El secretario/a graba los datos de los comparecientes como acta de constitución y a continuación deja de grabar la sesión. Dicha grabación será custodiada por los servicios administrativos del SERCLA y será eliminada tras la firma y remisión del acta a las partes (Sambucety, E1). La persona que ostente el rol de observador/redactor tendrá un documento en formato Microsoft Word en el que irá anotando la relación de temas y las soluciones aportadas por las partes en conflicto sobre cada uno de ellos. Respecto al cierre, el secretario/a leerá la lectura grabada que será firmada de forma digital en directo tras el envío y descarga del chat.

3.1.1.5. Roles y Funciones en Mediaciones online

Las personas que intervienen como mediadores en el SERCLA suelen tener una profesión diferente a la mediación. Por este motivo, el equipo mediador debe evitar actuar de representante de una de las partes. Cambiar de representante a mediador puede ser un reto para algunas personas, pero es algo necesario para garantizar la neutralidad y la imparcialidad (Consejo Andaluz de Relaciones Laborales, 2008). Durante el proceso de Mediación Online existen unos roles definidos previamente para asegurar el desarrollo de esta. La presidencia es la que modera y gestiona los tiempos; como sostiene Emilio Sambucety (E1), “la Mediación Online permite a diferencia de la mediación presencial crear salas privadas o caucus en cuestión de segundos”, y esta tarea corresponde a soporte técnico. Dentro de las funciones de la secretaria está la de acreditar a las partes, y efectuar grabaciones en diferentes momentos del proceso. El rol del observador (cuadro 5) es importante en la Mediación Online, puesto que “las nuevas tecnologías nos permiten controlar mejor el proceso en la Mediación Online dado que el contenido es algo que depende siempre de las partes” (Sambucety, E1).

Cuadro 5: Roles y Funciones

PRESIDENCIA	SOPORTE TÉCNICO	OBSERV/REDACTOR	SECRETARÍA
Dirigir la preparación	Caucus o salas privadas	Analiza lenguaje no verbal	Acredita a las partes
Presenta y modera	Protocolo de problemas técnicos	Paráfrasis y reenmarcación	Graba el inicio de la mediación
Marcar los tiempos	Sala de Espera	Detección de emociones	Da lectura y firma el acta final y lo graba
Resumir		Control del chat	Dirige la firma de las partes, en su caso
Presentar propuestas a las partes		Compartir documentos en pantalla: temario, opciones, balanceo, acuerdos parciales	
		Elaborar el borrador de la propuesta de mediación	

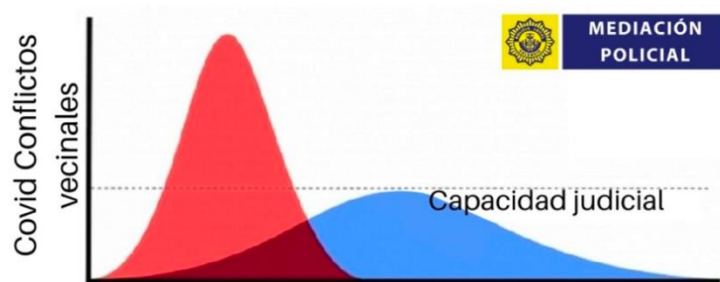
Fuente: Elaboración propia partir de información facilitada por el SERCLA

3.1.2. El servicio de mediación policial online de Valencia

El largo periodo del confinamiento al que se sometió a los ciudadanos durante el estado de alarma (en la fase 0, 24 horas durante 7 días a la semana), tuvo entre otros efectos, el aumento de los conflictos vecinales debidos a los ruidos molestos o problemas con las mascotas. Sucesos tan cotidianos como subir en exceso el volumen de la música, vecinos haciendo deporte en su casa o en las zonas comunitarias, o niños jugando con una pelota a todas horas (Berlanga, E3), fueron una autentica pesadilla en muchos hogares de todos los puntos de España.

Las estadísticas del Departamento de Estudios y Prospectiva de la Policía Local de Valencia en su trabajo de investigación constataron un aumento del 82.62 % en el número de conflictos vecinales, conflictos en lo que la vía judicial ordinaria no tenia capacidad de actuar. La gráfica de la Policía Local de Valencia es bastante significativa (Imagen 1), desbordándose la capacidad judicial para hacer frente a los conflictos vecinales debido al Estado de Alarma. Concretamente se pasó de 673 en el mismo periodo del año 2019 a 1.229 en los meses de confinamiento, desde el 15 de marzo al 25 de mayo de 2020 (Berlanga Sánchez & Pardo-Iranzo, 2020).

Imagen 1: Conflictos vecinales



Fuente: Policía Local Valencia

Como destacan en su estudio Berlanga Sánchez y Pardo-Iranzo (2020), tanto el origen como este tipo de conflicto tienen connotaciones diferentes. Todo se debe al aumento del tiempo de permanencia de los ciudadanos en sus hogares. Por ello no sería descabellado afirmar que en circunstancias normales su incidencia sería mucho menor (Berlanga, E3). En este escenario, y para evitar consecuencias más desagradables, la Policía Local del Ayuntamiento de Valencia puso en marcha un servicio de mediación policial empleando las nuevas tecnologías. Se trataba de aplicar los sistemas de Resolución de Disputas Online (ODR) a estas circunstancias tan inusuales a las que se enfrentaba la ciudadanía en clara apuesta por los valores de respeto y convivencia entre vecinos. Del mismo modo, se creó también una guía de convivencia vecinal y *“se implementó un nuevo protocolo de mediación policial más eficiente, basado en el impulso y la utilización de medios electrónicos”* (Berlanga Sánchez & Pardo-Iranzo, 2020).

Este servicio de mediación policial prestado durante la emergencia sanitaria fue de carácter totalmente gratuito y el procedimiento desarrollado era muy sencillo (Berlanga, E3). Se habilitó un correo electrónico para iniciar el proceso de contacto con las partes y tras esta primera fase, las sesiones de Mediación Online se realizaron mediante video llamadas, con la presencia de las dos partes (Soriano, 2020). De este proceso se encargaron los mediadores de la Policía Local de proximidad registrados en el Ministerio de Justicia, con el fin de ayudar a los ciudadanos a resolver sus problemas. Entre sus misiones estaba también la de realizar un seguimiento de los acuerdos firmados, demostrando ser un instrumento eficaz de resolución de conflictos entre particulares (Berlanga Sánchez & Pardo-Iranzo, 2021). En España, un oficial de policía también puede ser un mediador profesional (Ley 17/2017, de 13 de diciembre, de coordinación de policías locales de la Comunidad Valenciana, 2018). Esta norma, en su artículo 30, apartado 2, establece como uno de los fines de la Policía Local, *“cooperar con los servicios sociales y con los agentes sociales en el marco de protocolos o convenios suscritos por los ayuntamientos, especialmente en los ámbitos preventivo, mediador y asistencial”*. La misma norma, desarrolla más adelante este propósito en su artículo 33, punto 2.e), el cual establece las funciones de la Policía Local: *“Intervenir en la gestión de los conflictos de la ciudadanía en el marco de la*

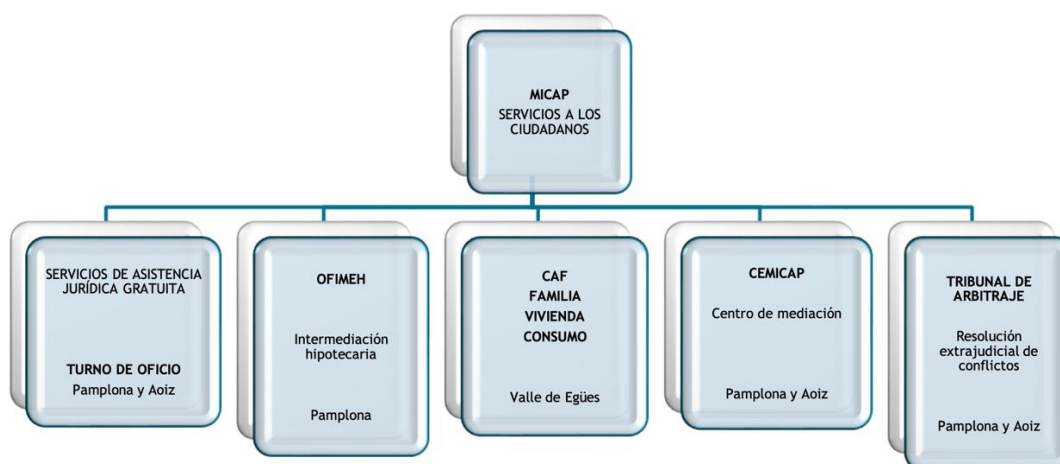
mediación policial cuando sean requeridos por la ciudadanía, colaborando de forma proactiva en la transformación de dichos conflictos”.

La mediación policial online ha demostrado ser un mecanismo rápido y ágil para resolver los conflictos vecinales, siendo galardonada con el Premio Nacional de Mediación de España en 2020. Esto ha sido así porque *"la mayor parte de la ciudadanía prefiere una mediación como solución a sus problemas de convivencia que acabar en los tribunales y la mediación policial es el éxito de la negociación, de ceder para ganar, la demostración de que podemos y debemos entendernos"* (Agencias, 2020). Experiencias de mediación como esta, en tiempos de pandemia, *"potencian el diálogo y la tolerancia y buscan puntos de encuentro, una cultura y unos valores que debemos reivindicar precisamente ahora más que nunca"* (Valencia Plaza, 2020).

3.1.3. Servicio de mediación familiar del Gobierno de Navarra

El Gobierno de Navarra junto al Colegio de Abogados de Pamplona / Iruñea, creó el Servicio de Intervención y Mediación Urgente COVID-19 con el objetivo de atender los conflictos acaecidos en el seno de familias separadas (Navarra.es, 2020). La particularidad de este nuevo servicio del Servicio de Mediación Familiar, cuyo organigrama podemos ver en la imagen siguiente (imagen 2), se basaba en el uso de herramientas online. Para solicitar la intervención del mediador bastaba con enviar un correo electrónico o una simple llamada de teléfono. Los conflictos más habituales del Servicio de Intervención y Mediación Urgente COVID-19 fueron relativos a la aplicación de la custodia de menores, régimen de visitas y condiciones económicas, acrecentados considerablemente durante esta crisis sanitaria.

Imagen 2: Organigrama Servicio de Mediación Familiar



Fuente: Colegio de Abogados de Pamplona

El objetivo de este organismo impulsado por la Administración de Justicia del Gobierno Navarro (ElDerecho.com, 2021) era evitar la saturación de los Juzgados de Familia, utilizando las nuevas tecnologías, cada vez más accesibles para la mayor parte de la ciudadanía. Como ya hemos comentado, este mecanismo nació para resolver los problemas de los ciudadanos, fundamentalmente en regímenes de visitas de menores. Los juzgados estaban cerrados y había que buscar el medio más eficaz para que las partes se pusieran de acuerdo (Martínez de Lecea, E6).

El Servicio de Intervención Mediadora Urgente COVID-19 es una iniciativa pionera del Colegio de Abogados de Pamplona. Como servicio de mediación permitió a los ciudadanos navarros solicitar los recursos disponibles para solucionar sus conflictos, recibir información sobre las particularidades del proceso, así como de sus beneficios, y finalmente su traslado, si era oportuno, a la vía de mediación a la que podían acudir de modo voluntario ambas partes. Según se indica en la memoria del Colegio de Abogados de Pamplona (2020), los profesionales de este servicio deben estar obligatoriamente alistados en el turno de familia y en el Centro de Mediación del Colegio de Abogados de Pamplona. Las herramientas tecnológicas que permiten su funcionamiento eran fundamentalmente de tipo telemático, como un número de teléfono o mediante video llamadas, siendo las más populares Teams, Zoom, Webynar, Google Meet y Whatsapp.

Martínez de Lecea (E6) destaca que este proceso ideado por el Colegio de Abogados de Pamplona era muy simple. En primer lugar, las partes interesadas debían contactar con el centro, bien desde un número de teléfono, o bien desde una dirección de correo electrónico. Durante este primer contacto es cuando se desarrollaba la fase de información, con el objetivo de conocer el origen del conflicto, de modo que los especialistas en la materia pudieran evaluar si era posible acudir a la vía de la mediación. Este contacto era importante también porque permitía saber si el conflicto se había originado durante el periodo del estado de alarma, o si por el contrario había que desistir del proceso de mediación por encontrarse inmerso ya en la vía judicial.

Tras la aceptación del asunto en conflicto, el solicitante recibía una primera comunicación del profesional responsable de la mediación en un plazo de tiempo no superior a 24 horas. Martínez de Lecea (E6), señala que no se trataba de una mediación al uso con todas sus sesiones habituales. El proceso constaba con una sesión informativa más breve o exprés en la que se plantaba el objeto del conflicto y ver si había opción de solucionar ese problema. Incluso si las partes estaban de acuerdo, era el momento de iniciar el procedimiento de mediación.

El proceso finalizaba de dos maneras, con las propias partes resolviendo el asunto en cuestión, sin intervención de un tercero, levantando acta de los acuerdos alcanzados por parte de sus representantes jurídicos. El segundo escenario posible era que se recurriera al proceso de mediación, siempre de forma voluntaria, para dirimir el fondo del problema causante de la controversia. El principio de confidencialidad es fundamental en el proceso, estando prohibida la grabación de las sesiones, así como todos aquellos datos empleados durante todas sus fases. No se permitía que los datos fueran almacenados en ningún soporte, físico o virtual (Navarra.com, 2020).

3.2. Experiencias internacionales

La pandemia de COVID 19 obligó a que todas las plataformas de Resolución de Disputas Online (ODR), a reforzar sus protocolos de actuación a la nueva realidad. SIFoCC, el foro global que representa a estas entidades en todo el mundo desde el año 2017, publicó el Memorando “Hacer justicia durante la pandemia de Covid-19 y el uso futuro de la tecnología”. Este informe proporciona una foto fija de las diferentes formas en que los distintos mecanismos ODR se han adaptado a las circunstancias sanitarias y las implicaciones futuras (Foro Internacional Permanente de Tribunales Comerciales (SIFoCC), 2020).

Este Memorando de SIFoCC proporciona una lista específica sobre las cuestiones más importantes a tener en cuenta, y en relación a la mediación señala:

- El potencial para mejorar el acceso a las ODR.
- La construcción de plataformas online línea para coordinar la mediación y los conflictos.
- Formación para la Mediación Online.
- Evaluar la eficacia de este método de mediación.
- Revisar los aspectos económicos de los conflictos.
- Estudiar los conflictos que requieren tecnología e Inteligencia Artificial (IA).
- El alcance de la IA en la mediación, el papel del juez y el papel de los algoritmos.
- Las cuestiones éticas y los valores relacionados con la IA en un sistema judicial.
- Cómo proporcionar un marco legal y ético.
- Las consecuencias para la abogacía y su regulación.
- El acceso a los datos: por quién, para quién, con qué propósito y en qué condiciones.

En este subapartado analizaremos el sistema de reclamaciones de escasa cuantía de Canadá (*Small Claims British Columbia*); la plataforma de divorcios de Holanda (*Rechtwijzer Uit Elkaar*); la *Online*

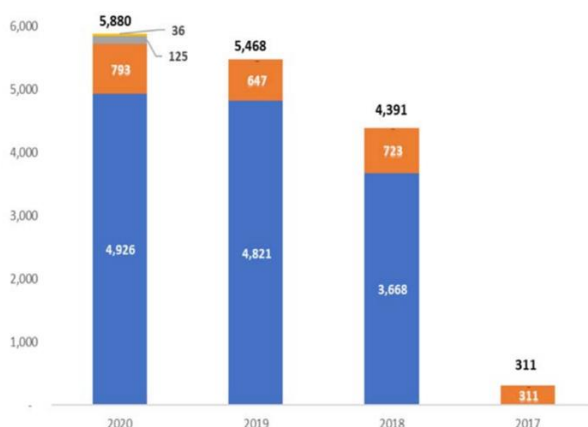
Dispute Resolution for law value civil claims Civil Justice Council de GB; y el Centro de Arbitraje y Mediación de la OMPI. No solo estudiaremos el sistema de funcionamiento de cada uno de estos mecanismos ODR, sino también en qué les ha afectado la irrupción de esta crisis en su sistema extrajudicial de resolución de conflictos.

3.2.1. El Sistema de reclamaciones de escasa cuantía en Canadá

Una experiencia destacable a nivel internacional es el sistema de reclamaciones de escasa cuantía de Canadá (*Small Claims British Columbia*) resuelto por el Civil Resolution Tribunal (CTR), en español Tribunal de Resolución Civil). El CRT es un tribunal independiente que actúa bajo la autoridad de la Ley del Tribunal de Resolución Civil (CRTA). El CRT es el primer tribunal on line de Canadá, que resuelve conflictos de propiedad (condominio) de cualquier importe, reclamaciones menores hasta 5000 \$, disputas por lesiones personales en vehículos de motor menores de 50000 \$ y disputas que involucren a sociedades y asociaciones cooperativas.

Su forma de proceder es muy sencilla, si las partes en conflicto no son capaces de aportar soluciones que pongan fin a la disputa, un miembro del tribunal CRT toma una decisión vinculante y ejecutable como una orden judicial. En el estudio de CRT (2020) podemos conocer sus principios básicos, oportuno, flexible, accesible, asequible y eficiente. Una prolongación excesiva de los conflictos tiene consecuencias negativas en la salud física, mental y financiera de las partes. Por ello, el CRT ayuda a las partes a resolver sus disputas de forma rápida. Como primer paso, el CRT proporciona a los ciudadanos información legal gratuita y herramientas de autoayuda, desde el explorador de soluciones de la plataforma. En el Gráfico 1 podemos observar la evolución de las solicitudes en el CRT desde el año 2017 a 2020, coincidiendo con la pandemia del coronavirus.

Gráfico 1: Evolución solicitudes CRT 2017-2020



Fuente: <https://civilresolutionbc.ca>

La herramienta de soluciones del CRT proporciona asesoramiento legal profesional desde la web mediante una base de datos de preguntas y respuestas. El explorador de soluciones es una herramienta que permite a los ciudadanos conocer sus derechos legales y opciones de resolución, antes de gastar tiempo y dinero en iniciar un proceso de reclamación formal. Este servicio está disponible de forma gratuita 24 horas del día, durante los 7 días de la semana. Desde el 1 de abril de 2019 hasta el 31 de marzo de 2020, el explorador de soluciones se utilizó 54.680 veces. Con fecha 31 de marzo de 2020, al inicio de la pandemia del COVID-19, el CRT tenía 1551 disputas en proceso de resolución. Desde su lanzamiento en 2016, el tiempo medio de resolución de los conflictos ha ido acortándose, hasta los 45 días del año 2020 (Civil Resolution Tribunal, 2020).

Durante la pandemia del COVID-19 el CRT permaneció abierto y funcionando de forma normal, debido a su configuración de mecanismo de resolución de conflictos online. Como aspectos a destacar, en los momentos más duros de la pandemia, se extendieron los plazos, pausando las decisiones predeterminadas, y se facilitó el acceso de los ciudadanos mediante una exención de las tarifas. El CRT ofrece una variedad de herramientas de resolución de disputas (ver cuadro 6) para respaldar la resolución de los conflictos, como un amplio abanico de posibles soluciones y resultados o una herramienta de negociación online. También cuenta con un servicio de mediación y si las partes no logran llegar a un acuerdo que ponga fin a la disputa, se someten a una decisión vinculante de propio tribunal del CRT.

Cuadro 6: Herramientas de resolución de disputas

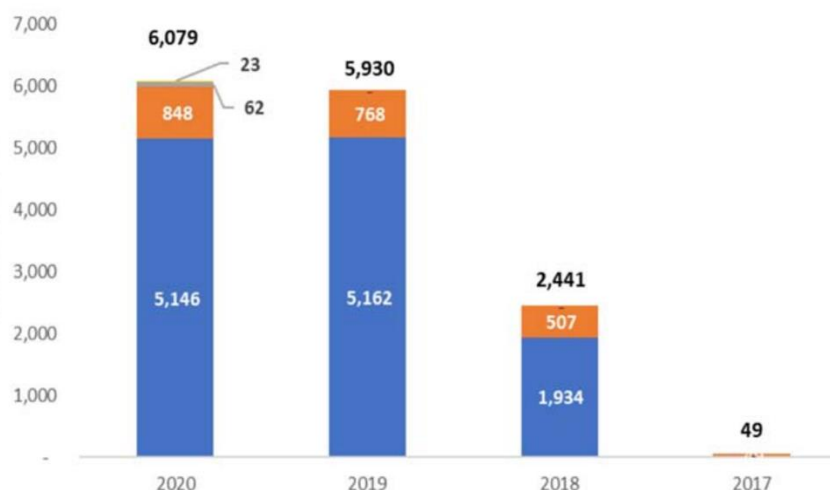
HERRAMIENTAS DE RESOLUCIÓN DE DISPUTAS DEL CRT	
Explorador de soluciones	Ayuda al público a comprender sus problemas ofrece opciones de autoayuda, de forma gratuita.
Acceso a las decisiones del CRT	Para que los participantes comprendan los posibles resultados de resolución.
Herramienta de negociación online	Para ayudar a los participantes a resolver sus disputas trépidamente, mediante acuerdo entre las partes.
Servicios de mediación y gestión activa	Intervención de un mediador para desbloquear el conflicto.
Una decisión vinculante de un miembro del tribunal	Si las partes no pueden resolver su disputa por acuerdo.

Fuente: Elaboración propia

El balance general de la eficacia del CRT podría calificarse de sobresaliente. Como podemos apreciar en el grafico 2, el número de disputas resueltas ha ido en aumento año tras año. En el año 2017 sus datos son muy limitados, con tan solo 49 disputas resueltas. Sin embargo, en 2018 experimentó un crecimiento del 4981,6%, con 2441 disputas resueltas. Desde entonces su evolución ha ido in crescendo, con 5930 disputas resueltas en 2019, y un crecimiento del 242,93% respecto al año

anterior. En 2020, en plena pandemia del coronavirus se resolvieron 6079 disputas y el porcentaje de aumento respecto al año anterior fue del 102,51 %.

Gráfico 2: Disputas CRT resueltas, años fiscales 2017-2020



Fuente: <https://civilresolutionbc.ca>

No todos los conflictos que aborda el CRT son iguales, por ello el tiempo de resolución está condicionado en primer lugar por el entendimiento de las partes, por las cuestiones a resolver y por las pruebas existentes. El cuadro 7 muestra las reglas del sistema para calcular los tiempos de resolución durante las distintas fases, en función de las variables a tener en cuenta en cada una de ellas-

Cuadro 7: Reglas para el cálculo del tiempo de resolución

DISPUTAS RESUELTAS / CERRADAS DURANTE:	METODOLOGÍA
Etapa 1: Examen de admisión	Fecha en que la disputa se movió al estado “cerrada”, variables: a) fecha en que la solicitud de resolución de disputas fue recibida por CRT b) A menos que la fecha se “mantenga” se establece en Sí.
Etapa 2: Negociación y facilitación	Fecha en que la disputa se movió al estado “cerrado”, variables: a) fecha en que se presentó la primera respuesta a la disputa (fecha de la disputa que se impugnó), b) A menos que la fecha se “mantenga” se establece en Sí.
Etapa 3: Decisión del Tribunal (Incumplimiento)	Fecha en que la disputa se movió al estado “cerrada”, variables: a) la fecha en que la disputa fue elegible por primera vez para una decisión por defecto (la fecha de vencimiento de la respuesta a la disputa o la última fecha de vencimiento de la respuesta), b) A menos que la fecha se “mantenga” se establece en Sí.
Etapa 3: Decisión del Tribunal (Audiencia)	Fecha en que la disputa cambió al estado “cerrada”, variables:

	a) fecha en que se presentó la primera respuesta a la disputa (fecha de la disputa que se impugnó), b) A menos que la fecha se “mantenga” se establece en Sí.
Pausa	El CRT ha detenido la resolución de disputas, debido a circunstancias fuera del control del CRT. Ejemplos: <ul style="list-style-type: none"> • se espera una decisión judicial sobre un tema que determine el resultado de la disputa (incluida una solicitud al tribunal para una orden bajo la sección 16.2 del CRTA); • se espera una decisión judicial sobre un tema que proporcione orientación sobre un tema similar en la disputa; • la disputa es una reclamación por daños y perjuicios por accidente y responsabilidad y está pendiente del resultado de una lesión menor; • se ha concedido un retraso a una o más partes, para permitir que recopilen y proporcionen pruebas adicionales; • un miembro del tribunal ha ordenado que se plantee la controversia en espera, de la solicitud de una de las partes; • se alcanzó una solución para la disputa, pero las partes necesitan tiempo para completar los términos de la resolución (por ejemplo, obtener la aprobación de los accionistas en una junta general, pagar el importe de liquidación acordado).

Fuente: Elaboración propia a partir de información del CRT

3.2.2. La plataforma de divorcios de Holanda

Otra experiencia destacable a nivel internacional es la plataforma de divorcios de Holanda (Rechtswijzer Uit Elkaar). Desarrollada en 2014 por *Legal Aid Board junto con HiiL Innovating Justice*, recibió el Premio *Crystal Scale of Justice* 2015. Este mecanismo de resolución de conflictos holandés es una plataforma de negociación de los cónyuges que pretenden divorciarse sobre reparto de bienes, alimentos y visitas. De forma online describen su situación, hacen propuestas y pueden solicitar la ayuda de un mediador. Si finalmente llegan a un acuerdo, un abogado lo revisa desde el punto de vista jurídico, y si lo valida, pasa a un tribunal para su aprobación (Delgado Martín, 2021).

La plataforma está diseñada de tal forma que guía a las partes de manera estructurada a través de todos los temas que deben resolverse en un divorcio. Proporciona una descripción general y ayuda a pensar en lo que es importante para ambas partes, y sus hijos (si los hubiera). Es un proceso sencillo que permite resolver todos los aspectos del divorcio. Los resultados cosechados durante estos años demuestran que este tipo de acuerdos son más sostenibles, el método de *Rechtswijzer* tiene en cuenta

también las emociones que surgen naturalmente con un divorcio y se asegura de que no dominen el proceso (Plataforma de divorcios de Holanda, 2021).

Rechtwijzer dispone de una herramienta con la que los usuarios pueden calcular la manutención de sus hijos, el llamado método KART. De esta forma, las partes en conflicto pueden diseñar el plan de crianza, especificando el importe de la manutención de los hijos y cuánto tiene que pagar cada una de las partes. Como podemos ver en su web, la Plataforma de divorcios de Holanda (2021), *Rechtwijzer* destaca por:

- Ofrecer información neutra mediante un lenguaje sencillo.
- Todas las partes del conflicto se discuten paso a paso. No pasará al siguiente paso hasta que haya acordado el anterior.
- Ejemplos de acuerdos en conflictos similares.
- Evita que las partes estén en la misma habitación.
- Capacidad de trabajar en el proceso al ritmo que marquen las partes.
- Transparencia sobre los costes del proceso.
- Ayuda de un mediador en el proceso de toma de decisiones para avanzar en la resolución.

La crisis del COVID-19 arrojó importantes consecuencias financieras para muchos hogares. *Rechtwijzer*, ofrece consejos y herramientas para controlar el dinero, así como información sobre planes de ayuda de las diferentes administraciones. Este servicio desarrollado en colaboración con la Fundación Nibud ofrece la siguiente información a los usuarios de la plataforma:

- Carta modelo para enviar a los acreedores para solicitar un plan de pago.
- Planificación para controlar la economía doméstica.
- Asesoramiento sobre el apoyo financiero que el gobierno brinda a los autónomos.

3.2.3. Las reclamaciones por lesiones personales y contratos civiles en Gran Bretaña

El ODR para lesiones personales y contratos civiles de Gran Bretaña se diseñó para darle una oportunidad al Plan de Mediación del Tribunal de Apelación (CAMS). Está administrado por el Centro de Resolución de Disputas (CEDR) que administra la CAMS.

Según el informe *Resolución de Disputas Online para reclamaciones de escasa cuantía* (2015) se trata de un mecanismo que reúne las siguientes características:

- Asequible: para todos los ciudadanos, independientemente de sus medios.

- Accesible: especialmente para ciudadanos con discapacidades físicas, para quienes la asistencia al tribunal es difícil o en algunos casos, imposible.
- Inteligible: para quienes no son abogados, para que los ciudadanos se sientan cómodos representando ellos mismos y no estén en desventaja al hacerlo.
- Apropiado: para la generación de Internet y para una sociedad cada vez más volcado en el mundo online.
- Rápido: para minimizar las consecuencias de un problema no resuelto.
- Coherente: proporciona cierto grado de previsibilidad en sus decisiones.
- Confiable: una plataforma en la que los usuarios pueden tener confianza.
- Evitable: como mecanismo extrajudicial de resolución de conflictos, de modo que la participación de un juez sea el último recurso.
- Proporcionado: lo que significa que el importe de presentar una reclamación es razonable.
- Justo: brinda a los ciudadanos la oportunidad de presentar sus casos a un experto imparcial.

Este mecanismo está diseñado para casos poco complejos, generalmente hasta un valor de 10000 £ y reclamaciones por daños personales y deterioro de la vivienda de hasta un valor de 1000 £. Y entre sus objetivos está generar mayores ahorros en costos y tiempo a los ciudadanos, canalizando sus pequeñas reclamaciones. La utilización de este sistema de ODR permite a las partes a resolver sus casos con mayor celeridad, al tiempo que tienen la oportunidad de encontrar una solución a su conflicto sin la participación judicial (Resolución de Disputas Online - ODR. (2020)). El coronavirus, como ha ocurrido en otros lugares del mundo, llevó a los tribunales del Reino Unido a adaptarse a las nuevas tecnologías para seguir operando. De hecho, el gobierno del Reino Unido actualizó el asesoramiento online para todos los usuarios, tomando medidas para minimizar cualquier riesgo para los profesionales de la justicia.

El mundo de la justicia británica se ha resistido tradicionalmente a tener dependencia de las tecnologías online manteniendo las sesiones presenciales. Sin embargo, esto es algo que ha empezado a cambiar debido al COVID-19. Los cambios que está experimentando la vida cotidiana de los ciudadanos, están llevando a las organizaciones y las instituciones a adaptarse y repensar los viejos hábitos para protegerse a sí mismos. Inevitablemente, un mayor uso de los medios online en la vida de las personas, ayudará a descifrar a que los procesos realizados por medios electrónicos sean cada vez más habituales y menos invasivos para las partes (Welsh, 2020).

3.2.4. La Organización Mundial de la Propiedad Intelectual e Industrial

El Centro de Arbitraje y Mediación de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual e Industrial (OMPI), nació en 1994 con el objetivo de solucionar aquellos conflictos de tipo comercial a nivel internacional entre partes privadas. Es un sistema extrajudicial de resolución de conflictos, ODR sobre asuntos relacionados con la Propiedad Intelectual e Industrial, así como en tecnología (Oficina Española de Patentes y Marcas - OEPM, 2020).

Como consecuencia de la crisis sanitaria del COVID-19, se ha originado un contexto en el que se han desarrollado con mucha intensidad las disputas contractuales y extracontractuales entre las entidades empresariales. Por ello, y dado el incremento de solicitudes presentadas, el Centro de OMPI tomó las siguientes medidas para favorecer la resolución de los conflictos (Oficina Española de Patentes y Marcas - OEPM, 2020):

- Celebración de reuniones de Mediación Online.
- Reducción de las tarifas de personas neutrales de la OMPI.
- Servicio de herramientas gratuitas como la plataforma de gestión de casos online e instalaciones para videoconferencias.
- Formación online sobre Propiedad Intelectual e Industrial y tecnología ODR.
- Grabación de los seminarios.

El Portal Sobre Propiedad Intelectual, WIPO, es una ventanilla única que reúne todos los servicios de propiedad intelectual online. Para acceder a todos sus servicios se utiliza la misma cuenta de la OMPI, navegando libremente entre ellos sin la necesidad de iniciar sesión nuevamente. Todos los servicios tienen una barra de navegación de color negro en la parte superior. La OMPI, dadas las especiales circunstancias de la pandemia flexibilizó sus procedimientos, ajustándolos a la realidad de cada caso, ofreciendo planes de Mediación Online sin coste alguno, que incluyen un expediente online y servicios de videoconferencia.

CAPÍTULO 4. ANALISIS Y DISCUSION DE LOS DATOS

En base a la bibliografía revisada y a las entrevistas realizadas (ver guion en Anexo 1) como trabajo de campo de esta investigación, el cuarto capítulo está dedicado al análisis de la información recogida centrándonos en cuatro aspectos claves: el estudio de las ventajas e inconvenientes de la Mediación Online respecto a la mediación tradicional; el impacto del COVID-19 en el desarrollo de la Mediación Online y el futuro de la Mediación Online en un escenario post COVID-19. A continuación procederemos a presentar el análisis y discusión de los datos y los resultados de la investigación.

4.1. Ventajas de la Mediación Online en comparación con la Mediación Tradicional

Las sociedades civilizadas, en su continuo progreso van introduciendo continuos cambios en la forma en que sus ciudadanos se comunican. Lógicamente, “a medida que la tecnología avanza, habrá una tendencia a introducir innovación en todos los aspectos de nuestra vida cotidiana y en todos los elementos de la vida económica (Vázquez de Castro, 2020, p1).

Como no puede ser de otra forma, estos avances propician que los nuevos instrumentos tecnológicos vayan modificando la forma de trabajar de los colectivos profesionales. “La Mediación Online es un mecanismo de mediación que ha resultado fundamentalmente útil, sobre todo cuando los juzgados han permanecido cerrados durante el estado de alarma”, Miguel Martínez de Lecea (E6).

En palabras de Emilio Sambucety, “las herramientas que nos proporcionan las nuevas tecnologías nos permiten controlar mejor el proceso en la Mediación Online dado que el contenido es algo que depende siempre de las partes” (E1), esto en una mediación tradicional es algo que se realiza controlando los gestos, moderando el turno de palabra, quitando el aire acondicionado o alargando la mediación. En la Mediación Online se puede silenciar a una de las partes con un clic de ratón, o crear salas de caucus en cuestión de segundos; sin embargo, en la mediación tradicional todo esto es más difícil porque supone tiempo y que se alarguen las sesiones.

Para Sambucety otra ventaja a tener en cuenta en la Mediación Online es que “ganas en frialdad porque tienes las herramientas técnicas para evitar que las emociones se disparen y pueda estallar un conflicto durante la mediación” (E1).

En esta misma línea, Muñoz señala que la Mediación Online presenta “todas las ventajas posibles” (E2) respecto a la mediación tradicional, destacando las siguientes desde su experiencia con conflictos civiles y mercantiles:

1. Mayor facilidad para concretar las citas de las sesiones.
2. La oficina o el hogar en el caso de particulares, como lugar de conexión para los mediados, se convierte en un espacio seguro para estos.
3. Mayor receptividad por parte de los mediados.
4. Mayor distancia entre las partes.
5. El entorno tecnológico propicia un mayor interés hacia la mediación.
6. El coste es inferior al reducirse los gastos de transporte.

“En determinadas circunstancias, como en los casos vividos durante los confinamiento o restricciones de movilidad por el COVID19, este tipo de mediación resulta obligada” (E5).

Berlanga destaca la agilidad, rapidez y economía en las mediaciones y se refiere también a la situación sanitaria señalando que “en tiempos de Pandemia facilita limitar riesgos innecesarios de contagio tanto a los usuarios del servicio como a los agentes mediadores” (E3).

En palabras de otro de los profesionales entrevistados, “las ventajas que nos aportan las nuevas tecnologías en la Mediación Online son importantísimas. Con un coste económico muy limitado nos acercan a las partes pudiendo intervenir en conflictos en los que uno de los mediados por su discapacidad o limitaciones de otro tipo tenían más difícil acceder a un servicio de estas características” (E4).

Miguel Martínez de Lecea destaca de la Mediación Online que es un mecanismo que puede realizarse incluso con una llamada de whatsapp. “Las partes están más predispuestas a iniciar el proceso porque no pierden nada, es un sistema muy cómodo al que pueden acceder desde casa” (E6). Aunque se pierde ese contacto cara a cara entre las partes, al menos están dispuestas a ir a la sesión informativa e intentarlo, al margen de que se llegue a un acuerdo o no.

4.2. Inconvenientes de la Mediación Online respecto a la Mediación Tradicional

Muñoz señala que son más las ventajas que los inconvenientes, pero es indiscutible que la Mediación Online pierde el toque humano de la mediación presencial (E2), destacando las siguientes desventajas dentro de la pérdida del lenguaje corporal:

1. No es posible ver si los mediados tienen las piernas cruzadas.
2. Nos dificulta saber si tienen las piernas temblando.
3. Nos impide saber si están tranquilos.
4. No podemos observar si están inclinados hacia un lado (lo que denota cierto interés).
5. No podemos observar si están inclinados hacia un lado (lo que indica otro interés).
6. Si tienen el cuerpo inclinado delante muestra cierta agresividad.

No obstante, “las plataformas ofrecen la posibilidad de establecer, de manera ágil y sencilla, puentes o pasarelas para derivar de una categoría a otra o incluso, como pasar de un procedimiento electrónico a otro presencial en cualquier de las fases en las que se encuentre el proceso” (Vázquez de Castro, 2020, p4). Para Miguel Martínez de Lecea, “la Mediación Online es un proceso muy complicado porque en la mediación es importante la presencialidad, el contacto cara a cara con las partes, aunque a su vez tiene una serie de ventajas que la convierten en un mecanismo muy a tener en cuenta” (E6).

En una mediación laboral en la que una de las partes son los representantes de la empresa y en la otra los representantes de los trabajadores, es más difícil apreciar la comunicación no verbal e identificar los liderazgos informales de la parte social. Por este motivo, podríamos decir que “la relación intra partes es el principal escollo en la Mediación Online” (Sambucety (E1).

Hasta ahora el acceso a internet se presentaba como un inconveniente para el desarrollo de la Mediación Online, pero la pandemia del coronavirus ha facilitado el acercamiento de los ciudadanos a esta técnica de resolución extrajudicial de conflictos. Los últimos estudios del Instituto Nacional de Estadística indican que Internet está presente ya en el 95,3 % del total de hogares (Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares, 2020). Así lo confirma otro entrevistado: “El 81 % de las familias españolas tiene acceso a un ordenador y eso se ha notado en el aumento de peticiones de Mediación Online desde mediados del año 2020” (E4).

4.3. Impacto del COVID-19 en el desarrollo de la Mediación Online

La mediación como alternativa a la vía judicial es una técnica de resolución de conflictos con la que ya contábamos. La influencia de la pandemia ha sido decisiva porque ha acelerado los tiempos en el

desarrollo de la Mediación Online. La mayor satisfacción de la Mediación Online es que las partes agradecen las facilidades para desarrollar la mediación.

Antonio Berlanga (E3) sostiene que “la llegada del coronavirus ha supuesto que se haya tenido que avanzar el programa de Mediación Online que estaba previsto para más adelante”. Del mismo modo, en palabras de Emilio Sambucety (E1), “la Mediación Online habría llegado con o sin pandemia, lo que ha supuesto esta emergencia sanitaria es un fortísimo impulso para su desarrollo. En mediación laboral se venía hablando en los últimos años para evitar los intentados sin efectos, es decir, para facilitar a aquella parte que no está en la misma localidad, la participación en la sesión de mediación”. El Sistema Extrajudicial de Resolución de Conflictos Laborales en Andalucía (SERCLA) ha sido pionero en España, trabajando desde el mes de marzo de 2020 para adaptar su método a la Mediación Online, modelo que se está replicando ahora en otras entidades españolas.

David Muñoz (E2) manifiesta que la influencia ha sido grandísima en todos los sectores, “la llegada del COVID-19 nos ha obligado a buscar la manera para poder seguir realizando nuestro trabajo. Las herramientas estaban ahí pero este analfabetismo digital nos impedía utilizarlas. Es curioso como muchos ciudadanos dominan con gran habilidad aplicaciones como Instagram o Tik-Tok pero no saben manejar herramientas de tipo más profesional como Google Meet”.

Los conflictos vecinales y de convivencia aumentaron durante el confinamiento lo que propició que los particulares recurriesen a la Mediación Online por su agilidad y por su bajo coste. “El éxito de este tipo de experiencias se ha constatado en un mayor porcentaje de éxito, alcanzando un alto índice de acuerdos, concretamente del 85%”, como señala Antonio Berlanga (E3).

Según un estudio del Instituto Nacional de Estadística (2020), en el segundo trimestre de 2020 disminuyó en un 42,1% el número de separaciones y divorcios como consecuencia de la emergencia sanitaria. La explicación de este descenso se encontraría no solo en que ya existía una tendencia a la baja desde 2019 sino también a la paralización de los tribunales de justicia debido al aislamiento social (Paniagua, 2020). Pero a pesar de ello, los conflictos familiares aumentaron con conflictos que afectaron no solo a los cónyuges sino a sus hijos. Incumplimientos del régimen de visitas, pensiones alimenticias o herencias de familiares fallecidos por coronavirus. “La Mediación Online fue la herramienta a la que se agarraron muchas familias para resolver sus conflictos” (E4).

La emergencia sanitaria está teniendo todavía hoy efectos devastadores en el tejido empresarial español. Desde la Guerra Civil no se conoce un acontecimiento de esta característica con unas consecuencias tan terribles. El distanciamiento social obligado por el confinamiento de millones de españoles está siendo muy preocupante para los empresarios y trabajadores de nuestro país. Con más de dos millones de trabajadores afectados por un expediente de regulación temporal de empleo (ERTE) en las dos primeras semanas de confinamiento (Ubieto, 2020) no es de extrañar las palabras de otro de nuestros entrevistados, “en materia mercantil, se ha notado en este periodo, el aumento de conflictos entre sociedades por impagos debido a la paralización económica de muchos sectores decretada por el Estado de Alarma” (E5).

La influencia del COVID-19 ha sido total y absoluta en el desarrollo de la Mediación Online. “Antes del COVID-19 no había visto una video llamada en mediación. Desde entonces, su uso como plataforma de comunicación con las partes ha sido mayoritario” (Miguel Martínez de Lecea, E6).

4.4. Futuro de la Mediación Online en un escenario post COVID-19

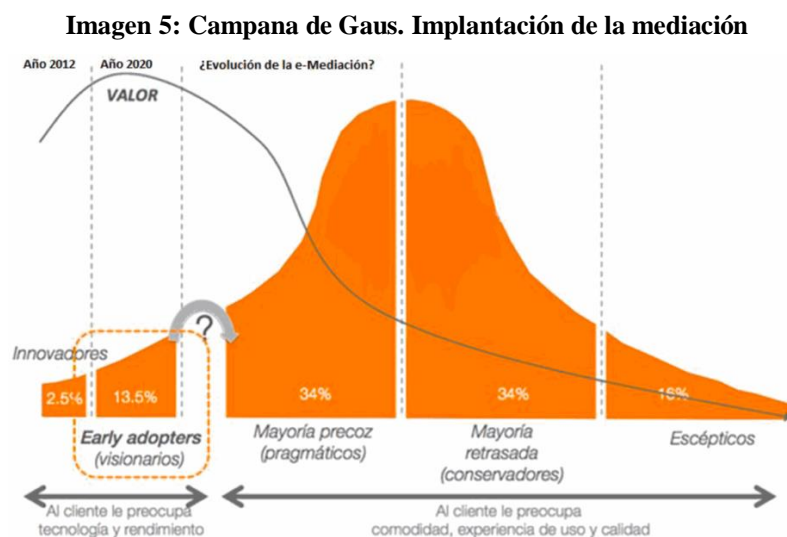
La Mediación Online no ha experimentado el desarrollo que se esperaba en la última década el colectivo de los mediadores de nuestro país. Vázquez de Castro (2020, p5) señala en su estudio tres factores determinantes para entender las causas de este retraso: el factor legislativo, el factor tecnológico y el factor cultural.

A nivel normativo la Ley 7/2017, de 2 de noviembre sentó las bases para el impulso de la Mediación Online, pero ha tenido que llegar la emergencia sanitaria del coronavirus para que nos anticipemos una década en la evolución de este modelo de mediación. Ha habido un ligero avance a nivel tecnológico, pero todavía falta cultura, no solo de mediación online sino de mediación en general (E4). La mayor parte de los entrevistados consultados sostienen que la Mediación Online ha venido para quedarse (E1, E2, E3, E6), aunque tiene por delante una serie de retos. En palabras de David Muñoz (E2), “es necesario realizar una campaña de comunicación a nivel nacional sobre las bondades de la mediación”. Antonio Berlanga, por su parte, señala que “la Mediación Online es una técnica que se mantendrá porque ya se ha consolidado, aunque necesita dotarse de un marco jurídico en materia de protección de datos” (E3).

David Muñoz (E2) opina que “es necesario mejorar las herramientas, no todos los ciudadanos disponen de certificado digital, algo imprescindible para firmar las actas y acuerdos de mediación”. Al respecto de la inversión en recursos, Emilio Sambucety (E1) sostiene también que la Mediación

Online “será un complemento de la mediación presencial”, en aquellos casos en que una de las partes no pueda asistir mediante la vía tradicional. Además, es necesario contar con mayores recursos técnicos y realizar modificaciones reglamentarias.

La opinión más escéptica corresponde a (E5), el cual manifiesta que “Mediación Online solamente tiene sentido en un escenario de distanciamiento social”. Siguiendo con el estudio de Vázquez de Castro, y como puede verse en la Campana de Gaus (imagen 5), la mediación ha experimentado una evolución muy lenta, de hecho, los registros públicos datan en 6862 los mediadores inscritos como mediadores (Registro de Mediadores del Ministerio de Justicia, 2021). “Si quienes ejercen la mediación son profundamente escépticos acerca de la resolución de conflictos online, si quienes deben utilizar las herramientas tecnológicas para ofrecer a los mediados la mediación electrónica tienen una actitud reticente difícilmente va a poder llegar esta posibilidad tecnológica de desarrollar la mediación a los destinatarios que pueden ser partes en conflicto habituados o familiarizados con la tecnología” Vázquez de Castro (2020, p6).



Fuente: Vázquez de Castro, 2020.

CONCLUSIONES

Este trabajo de investigación planteó como objetivo principal estudiar la influencia de la crisis sanitaria del COVID-19 en el desarrollo de la Mediación Online. Hemos analizado la oportunidad del uso de las plataformas digitales para la resolución de los conflictos en un escenario de paralización de la actividad de los tribunales de justicia. Las primeras experiencias de Mediación Online surgen al amparo de la evolución de internet, fundamentalmente en torno al comercio electrónico. Se trata de procesos con cierta automatización orientados a solucionar controversias sencillas y frecuentes. Los casos más importantes de este tipo de plataformas de Resolución de Disputas Online son Mediate-net y Online Ombuds Office (OOO). Ambas surgen en el mundo universitario (Universidad de Maryland y Universidad de Massachussets), y son el precedente más importante en este tipo de iniciativas.

En nuestro país, no es hasta la publicación de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles cuando se crea el marco legal a partir del cual se desarrolla la Mediación Online. Esta ley nace con el objetivo de fomentar la resolución de conflictos en reclamaciones de cantidad que no excedan de 600 € a través de medios electrónicos, por videoconferencia u otro medio análogo de transmisión de la voz o la imagen. A nivel europeo, el Reglamento UE/524/2013, promueve el uso por parte de los comerciantes online de la plataforma de resolución de litigios de la Comisión Europea. Una plataforma que está formada actualmente por 416 entidades de resolución alternativa de litigios, de las cuales 26 son de nuestro país.

El Anteproyecto de Ley de Medidas de Eficiencia Procesal del Servicio Público de Justicia del 15 de diciembre de 2020 nace para impulsar la mediación en nuestro país. Este Anteproyecto debe marcar un antes y un después en la evolución de la Mediación Online en España. En primer lugar, porque califica la mediación como vía extrajudicial de resolución de conflictos y, en segundo lugar, porque se reconoce al acuerdo alcanzado el mismo valor que al resuelto por un juez.

La necesaria transformación tecnológica, demandada por los profesionales del derecho, volvió a ponerse de relieve durante los primeros momentos del estado de alarma. La paralización de unos Juzgados paralizados y con apenas infraestructura en lo informático, supone un replanteamiento del modelo hacia la externalización de la Justicia. Un nuevo modelo este, en el que cobran un mayor protagonismo los mediadores. Este es el motivo por el que la Mediación Online ha experimentado un importante impulso en este periodo de emergencia sanitaria. Un impulso gigantesco, adelantándose al menos una década en su desarrollo. Contábamos en el mercado con la tecnología y las herramientas necesarias, únicamente necesitábamos adaptar los sistemas de mediación presencial al nuevo modelo

online. La importancia de la digitalización es tal en este proceso de Mediación Online porque permite celebrar las sesiones a través de video llamadas. También lo es porque permite gestionar toda la documentación desde la nube, facilitando ambos aspectos la universalización del servicio y la participación de todos los ciudadanos.

Hemos estudiado diferentes iniciativas que al amparo de las nuevas tecnologías se han desarrollado tanto a nivel nacional como internacional para que el confinamiento y la distancia social no se convirtieran en obstáculos para la resolución de los conflictos. Gracias a la tecnología ODR los ciudadanos pueden seleccionar mediador desde cualquier lugar del mundo porque los medios informáticos permiten acercar a las partes en un proceso 100% online. A nivel nacional, hemos comprobado que experiencias como la puesta en marcha por el SERCLA en Andalucía han sido muy exitosas, demostrando una gran capacidad de renovación de sus modelos mediante las nuevas tecnologías para dar solución a los conflictos (Sambucety, E1). Como señala en su publicación Tortajada Chardí (2018), “una plataforma ODR es independiente de la tecnología de la que disponga el usuario que todo lo que tiene que tener es una conexión a internet para usar todas sus funciones y resolver una controversia”. La efectividad de este modelo ha sido de tal naturaleza que otras entidades de su mismo ámbito han contactado con el SERCLA para clonar el modelo de funcionamiento en sus respectivas autonomías (Sambucety, E1).

La mediación permitió que se pudiera dar solución a los conflictos familiares desde el 14 de marzo de 2020, en pleno estado de alarma. “Llamo a mi abogado y me dice que no puede hacer nada porque los juzgados están cerrados. Si presento un escrito para que se cumpla el régimen de vistas no me lo van a resolver hasta dentro de dos meses”, como manifestaba una de las partes a Miguel Martínez de Lecea (E6). Utilizando las plataformas tecnológicas al alcance de los ciudadanos, el Colegio de Abogados de Pamplona pudo articular un mecanismo de Mediación Online que solucionara esa urgencia. De esta manera, las partes pudieron llegar a acuerdos razonables que salvaran esa situación en conflicto.

La mayoría de los profesionales entrevistados coinciden en afirmar que la Mediación Online presenta más ventajas que inconvenientes frente a la vía tradicional. La agilidad de los procedimientos y la capacidad de controlar todas las fases del proceso son sus grandes ventajas junto al ahorro económico que supone para las partes. Es importante destacar también que, aunque en este modelo resulta más difícil detectar las señales corporales y los liderazgos intra partes, los beneficios que presenta lo hacen imprescindible. Los conflictos abordables en la vía online son los mismos que en el modelo presencial

y el proceso es prácticamente igual. Las diferencias son mínimas, por ejemplo, en el modelo SERCLA es necesario validar la identidad de las partes al inicio de la sesión, y el secretario graba el inicio y el final para asegurar el procedimiento (Sambucety, E1).

Otra de las experiencias nacionales destacadas, el servicio de mediación policial online de Valencia ha constatado una realidad. La pandemia aumentó los conflictos entre los vecinos. El obligado confinamiento complicó la convivencia entre particulares provocando molestias por ruidos en los que los mediadores policiales registrados en el Ministerio de Justicia tuvieron que intervenir. Una acertada campaña de comunicación unida a la excelente formación de sus mediadores tuvo como resultado que se alcanzara un 85 % de acuerdos. Una cifra muy importante, como destaca Antonio Berlanga (E3), uno de sus mediadores en nuestra entrevista.

A nivel internacional hemos estudiado el Sistema de reclamaciones de escasa cuantía en Canadá. Lo destacable de este caso es la sencillez de su sistema. Promueve el acuerdo de las partes en conflicto, si no son capaces, un miembro del tribunal está facultado para toma una decisión vinculante y ejecutable como si se tratara de una orden judicial. Durante la pandemia del COVID-19 permaneció abierto y funcionando de forma normal, aumentando el número de conflictos en disputa que pasaron por la plataforma. En Holanda cuentan con una plataforma de divorcios (Rechtwijzer Uit Elkaar) en la que un mediador interviene sobre el reparto de los bienes, alimentos y visitas. De forma sencilla y a través de internet ha tenido resultados muy positivos durante la gestión del COVID-19. En este contexto, muchas familias tuvieron importantes problemas financieros al perder su trabajo alguno de los cónyuges. Desde la plataforma se les ofreció a las familias consejos financieros y ayudas muy útiles para paliar su situación.

En este trabajo de investigación hemos puesto también el foco en las reclamaciones por lesiones personales y contratos civiles de Gran Bretaña. Un ODR orientado hacia conflictos sencillos, hasta un valor máximo de 10000 £ y reclamaciones por daños personales y deterioro de la vivienda de hasta 1000 £. Esta plataforma, al igual que sucedió en otros países, experimentó un incremento de sus usuarios debido a la pandemia del coronavirus. Ha sido interesante descubrir la influencia del gobierno del Reino Unido. Su administración optó por el asesoramiento online de los ciudadanos como medida de protección de los trabajadores de la justicia. También hemos estudiado el Centro de Arbitraje y Mediación de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual e Industrial (OMPI). Un sistema extrajudicial de resolución de conflictos, ODR sobre asuntos relacionados con la Propiedad Intelectual e Industrial y la tecnología. Este organismo experimentó un aumento de los

conflictos contractuales y extracontractuales entre las empresas por la crisis del COVID-19. Entre las medidas adoptadas destacaron la celebración de reuniones de Mediación Online y el desarrollo de su plataforma online, incorporándole nuevas herramientas y recursos. Por todo lo anterior, tenemos la convicción de que la Mediación Online está llamada a perdurar. Además de contar con todas las ventajas de la mediación tradicional, este tipo de mediación resulta obligada en periodos de restricciones de movilidad, eliminando riesgos innecesarios para los usuarios y mediadores. Su limitado coste económico favorece que las partes que cuenten con algún impedimento para asistir de modo presencial, puedan participar en el proceso de mediación (E4).

La Mediación Online presenta además unos magníficos resultados por la sencillez y usabilidad de su proceso. La accesibilidad de las nuevas tecnologías facilita que las partes puedan estar presentes en el proceso a través de una video llamada de teléfono. Es un sistema “muy cómodo que favorece la participación desde cualquier punto en el que tengamos cobertura de internet” (Martínez de Lecea, E6). Miguel Martínez de Lecea destaca que la Mediación Online es un mecanismo que puede desarrollarse incluso con una llamada de whatsapp. “Las partes están más predispuestas a iniciar el proceso porque no pierden nada, es un sistema muy cómodo al que pueden acceder desde casa” (E6). Aunque se pierde ese contacto cara a cara entre las partes, al menos están dispuestas a ir a la sesión informativa e intentarlo, al margen de que se llegue a un acuerdo o no.

No obstante, esta vía de resolución extrajudicial de conflictos tiene que afrontar todavía algunos desafíos. La mediación en general, sigue siendo una gran desconocida para los ciudadanos, por ello es de alabar el Anteproyecto de Ley de Medidas de Eficiencia Procesal del Servicio Público de Justicia del 15 de diciembre de 2020. Esta medida de nuestro gobierno es importante por apostar por la mediación como vía alternativa a los tribunales, primeramente, para descongestionar a las instancias judiciales. En segundo lugar, porque el acuerdo así alcanzado tiene el mismo valor que si es resuelto por un juez.

En este periodo de emergencia sanitaria hemos avanzado muchísimo. El acceso de internet ha llegado al 95,33% de los hogares durante la pandemia y el 81 % de las familias españolas tiene acceso a un ordenador. A pesar de estos datos todavía hay mucho camino que recorrer para que esta técnica de mediación sea universal para todos los españoles. No es de recibo que en el año 2021 aún existan ciudadanos que no dispongan de certificado digital, “algo imprescindible para firmar las actas y acuerdos de mediación”, como señala David Muñoz (E2) en su entrevista.

Algunos profesionales de la mediación sostienen que es importante trabajar para crear una verdadera cultura de mediación, realizando campañas de comunicación a nivel nacional, como señala David Muñoz (E2) y desarrollar un marco jurídico propio que sustente la Mediación Online en “materia de protección de datos”, como manifiesta Antonio Berlanga (E3). Miguel Martínez de Lecea (E6) sostiene que España es un país con una fuerte cultura litigadora, a los ciudadanos les gusta que un juez los escuche. A las partes les cuesta involucrarse en la resolución del conflicto, aunque a pesar de esto en muchas ocasiones es mejor evitar el conflicto. Por ello cada vez se habla más de la mediación y los proyectos legislativos que están en marcha coinciden en este sentido. La cultura de la mediación tanto presencial como online van de la mano. La evolución de esta última irá ligada en gran parte, a un mayor aprendizaje de los ciudadanos de las nuevas herramientas tecnológicas.

La Mediación Online se puede convertir en un “complemento de la mediación presencial”, en palabras de Emilio Sambucety (E1), permitiendo que puedan acogerse a ella cuando una de las partes no pueda asistir de modo presencial, aunque es necesario invertir en equipos informáticos para asegurar el desarrollo del proceso, a la par que realizar las modificaciones reglamentarias que sean necesarias. En esta misma línea, Miguel Martínez de Lecea (E6) sostiene que volveremos a la presencialidad en la mediación. No obstante, a partir de ahora no va a ser extraño que una de las partes participe desde su domicilio mediante video llamada en un proceso de mediación. De esta forma, el modelo de mediación evolucionará hacia un híbrido entre el modelo presencial y el modelo online.

En época de pre pandemia, muchas mediaciones no continuaron adelante debido a los problemas de distancia física entre las partes. Durante la pandemia se ha comprobado la utilidad de la Mediación Online, puesto que muchos ciudadanos han descubierto que pueden comunicarse realizando una simple video llamada de WhatsApp. “Cuando cese esta crisis sanitaria, el uso de la Mediación Online decaerá, pero seguirá siendo compatible con la vía tradicional” (Martínez de Lecea, E6). Habrá cabida para los dos modelos, dado que algunas de las partes preferirán la vía online por encontrarse más cómodos y seguros participando en el proceso desde su domicilio particular.

En este trabajo de investigación hemos dado voz a los profesionales de la mediación que, debido a las circunstancias de la emergencia sanitaria, han sabido adaptar sus procesos a la vía online. No obstante, sería interesante contrastar los datos recabando las impresiones de la otra parte del sistema, los mediados. De esta manera podríamos conocer, con toda la información en nuestro poder, la influencia de la pandemia en los sistemas ODR desde el punto de vista de las partes. Por ello, sería

enriquecedor desde el punto de vista académico, continuar esta línea de investigación para profundizar en el estudio de la influencia del COVID-19 en la Mediación Online.

En definitiva, podríamos concluir diciendo que la Mediación Online es un mecanismo extrajudicial de resolución de conflictos con un potencial enorme. Si somos capaces de dotarla de los recursos necesarios podría convertirse en una alternativa real, en determinados supuestos, a la justicia ordinaria. Habrá cabida para los dos modelos, dado que alguna de las partes preferirá la vía online por encontrarse más cómodos y seguros participando en el proceso desde su domicilio particular. A pesar de ello, mientras no llegue el verdadero impulso por parte de la administración, nosotros como futuros mediadores profesionales, deberemos convertirnos en prescriptores del sistema para apuntalar su evolución y permanencia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- A. (2020, 9 diciembre). Reconocen la labor de mediación de la Policía Local de València. *La Vanguardia*. <https://www.lavanguardia.com/politica/20201209/6107209/reconocen-labor-mediacion-policia-local-valencia.html>
- Anteproyecto de Ley de Medidas de Eficiencia Procesal del Servicio Público de Justicia*. (2020, 15 diciembre). mjusticia.gob.es. <https://www.mjusticia.gob.es/es/AreaTematica/ActividadLegislativa/Documents/APL%20Eficiencia%20Procesal.pdf>
- Berlanga Sánchez, A., & Pardo-Iranzo, V. (2020). Mediación policial en la situación de crisis del COVID-19. *Actualidad Jurídica Aranzadi*, 964, 1–3.
- Berlanga Sánchez, A., & Pardo-Iranzo, V. (2021). Crisis? What crisis? Police mediation in time of pandemic. *Crisis Response*, 16(1), 68–69.
- Calaza López, M. S. (2020). Ejes esenciales de la justicia post-COVID. *Diario La Ley*, N° 9737, 1–19. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7643118>
- Civil Resolution Tribunal. (2020). *2019/2020 Annual Report*. <https://civilresolutionbc.ca/wp-content/uploads/2020/07/CRT-Annual-Report-2019-2020.pdf>
- Colegio de Abogados de Pamplona. (2020). *Memoria de Actividades*. <http://micap.es/wp-content/uploads/2021/03/2020-MEMORIA-ACTIVIDAD-MICAP.pdf>
- Conforti, F. (2013). *Pequeño Manual de Mediación Electrónica: Mediación On-Line* (2da Edición Revisada y Aumentada ed.). Acuerdo Justo SL.
- Consejo Andaluz de Relaciones Laborales. (2008). *Manual para la Mediación Laboral*. Consejo Andaluz de Relaciones Laborales.
- Delgado Martín, J. (2021). Tecnología para afrontar los efectos de la pandemia sobre la justicia. *Diario La Ley*, 1. <https://diariolaley.laleynext.es/dll/2021/02/01/tecnologia-para-afrontar-los-efectos-de-la-pandemia-sobre-la-justicia>

Díaz Baños, M. (2020, 19 agosto). Covid-19: un acelerador de cambios en la gestión de conflictos. *El Confidencial*. https://blogs.elconfidencial.com/espana/blog-fide/2020-08-20/coronavirus-acelerador-cambios-gestion-conflictos-mediacion-comercial_2717888/

eBay Services: Buying and Selling Tools: Dispute Resolution Overview. (1999). Ebay.es. <https://pages.ebay.com/services/buyandsell/disputeres.html>

El Periódico, E. (2020, 27 abril). *Aumento de conflictos entre vecinos durante el confinamiento*. elperiodico. <https://www.elperiodico.com/es/sociedad/20200426/aumento-conflictos-vecinos-confinamiento-coronavirus-7941015>

ElDerecho.com. (2021, 22 enero). *Campo ensalza el apoyo de Navarra al desarrollo de la mediación*. El Derecho. <https://elderecho.com/campo-ensalza-el-apoyo-de-navarra-al-desarrollo-de-la-mediacion>

Eurofound. (2020). Living, working and COVID-19. *Publications Office of the European Union*, 1–80. <http://eurofound.link/ef20059>

Europa Press. (2021, 4 febrero). El 53% de las mediaciones del sercla en 2020 fueron mediante el sistema de mediación virtual. *Europapress.es*. <https://www.europapress.es/esandalucia/cadiz/noticia-53-mediaciones-sercla-2020-fueron-sistema-mediacion-virtual-cadiz-20210204102715.html>

Foro Internacional Permanente de Tribunales Comerciales (SIFoCC). (2020, mayo). *Delivering justice during the Covid-19 pandemic and the future use of technology*. <https://sifocc.org/app/uploads/2020/05/SIFoCC-Covid-19-memorandum-29-May-2020.pdf>

García López, S., & Tixis Bonshoms, B. (2020, 14 abril). *Una oportunidad para la mediación en tiempos del Covid*. Expansión Deloitte Legal. <https://www.expansion.com/juridico/opinion/2020/04/14/5e945288e5fdea0e0e8b460a.html>

El Gobierno de Navarra refuerza los servicios telemáticos de mediación por el COVID-19. (2020, 4 junio). *Navarra.es*. <https://www.navarra.es/es/noticias/2020/06/04/el-gobierno-de-navarra-refuerza-los-servicios-telematicos-de-mediacion-por-el-covid-19>

Instituto Nacional de Estadística (2020a). *Estadística de Nulidades, Separaciones y Divorcios (ENSD)*. https://www.ine.es/prensa/ensd_2019.pdf

Instituto Nacional de Estadística (2020b). *Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares*. (2020, noviembre). INE.es. https://www.ine.es/prensa/tich_2020.pdf

La Oficina del Defensor del Pueblo Online: Adaptación de la resolución de disputas al ciberespacio. (2021). University of Massachusetts. <https://www.umass.edu/dispute/ncair/katsh.htm>

Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. (2012, 7 julio). BOE.es. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2012-9112>

Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. (2017, 4 noviembre). BOE.es. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2017-12659#df-7>

Ley 17/2017, de 13 de diciembre, de coordinación de policías locales de la Comunidad Valenciana. (2018, 4 enero). BOE.es. <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2018-98>

Ley Orgánica 4/1981, de 1 de junio, de los estados de alarma, excepción y sitio. (1981, 5 junio). BOE.es. <https://www.boe.es/buscar/pdf/1981/BOE-A-1981-12774-consolidado.pdf>

Marcos, A. P., Colón, J. Z., Gutiérrez, M. R., & Santos, A. M. P. (2014). Investigación cualitativa. Elsevier Gezondheidszorg.

Martín Diz, F. (2020). Justicia digital post-covid19: el desafío de las soluciones extrajudiciales electrónicas de litigios y la inteligencia artificial. *Revista de Estudios Jurídicos y Criminológicos*, 2, 41–74. <https://doi.org/10.25267/rejucrim.2020.i2.03>

Munduate, L., Butts Griggs, T., Medina, F. J., & Martínez Pecino, R. (2008). *Manual para la Mediación Laboral*. Consejo Andaluz de Relaciones Laborales.

Nava, W., & Ortega, G. (2019). Análisis crítico de la plataforma europea de resolución de conflictos en línea. *IDP Revista de Internet Derecho y Política*, 29, 1–15.

<https://doi.org/10.7238/idp.v0i29.3158>

Navarra.com. (2020, 5 junio). *Navarra refuerza los servicios telemáticos para resolver conflictos en familias separadas*. <https://navarra.elespanol.com/articulo/sociedad/gobierno-navarra-servicios-telematicos-mediacion/20200604133933325856.html>

Oficina Española de Patentes y Marcas - OEPM. (2020, 3 septiembre). Oepm.es. https://www.oepm.es/es/sobre_oepm/noticias/2020/2020_09_03_ResolucionControversiasTecnPII_COVID19.html

Paniagua, A. (2020, 28 septiembre). *Los divorcios disminuyen un 4%, caída que se disparó durante el confinamiento*. El Comercio. <https://www.elcomercio.es/sociedad/rupturas-2019-20200928113935-ntrc.html?ref=https:%2F%2Fwww.google.com%2F>

Plataforma de divorcios de Holanda. (2021). Rechtwijzer Uit Elkaar. <https://rechtwijzer.nl/uit-elkaar>

Plaza, S. E. L. (2020, 9 diciembre). La Policía Local de Valencia, premio nacional de mediación. *Valencia Plaza*. <https://valenciaplaza.com/la-policia-local-de-valencia-premio-nacional-de-mediacion>

Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19. (2020, 14 marzo). BOE.es. <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2020-3692>

Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19. (2020, 1 abril). BOE.es. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2020-4208>

Registro de Mediadores del Ministerio de Justicia. (2021). mjusticia.gob.es. <https://remediabuscador.mjusticia.gob.es/remediabuscador/RegistroMediador>

Reglamento (UE) N° 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013. (2013, 18 junio). EUR-lex.europa.eu. <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2013:165:0001:0012:ES:PDF>

Resolución de 18 de julio de 2018, de la Dirección General de Relaciones Laborales y Seguridad y Salud Laboral, por la que se ordena la inscripción y publicación del Acuerdo de la Comisión de Seguimiento del Sistema Extrajudicial de Resolución de Conflictos Laborales de Andalucía que se cita. (2018, 3 agosto). BOJA.es. https://www.juntadeandalucia.es/eboja/2018/150/BOJA18-150-00020-13356-01_00140670.pdf

Resolución de Disputas Online / European Commission. (2020). Ec.Europa.Eu. <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>

Resolución de Disputas Online - ODR. (2020). Courts and Tribunals Judiciary. <https://www.judiciary.uk/reviews/online-dispute-resolution/>

Resolución de Disputas Online para reclamaciones de escasa cuantía. (2015, febrero). Online Dispute Resolution Advisory Group. <https://www.judiciary.uk/wp-content/uploads/2015/02/Online-Dispute-Resolution-Final-Web-Version1.pdf>

SERCLA. (2020a, marzo). *Acuerdo de la Comisión de Seguimiento del SERCLA de 12 de marzo de 2020.* https://www.juntadeandalucia.es/empleo/carl/portal/c/document_library/get_file?uuid=571c0087-8991-4855-bd49-b403f7fd96da&groupId=10128

SERCLA. (2020b, julio). *Acuerdo de la Comisión de Seguimiento del SERCLA de 1 de Julio de 2020.* https://www.juntadeandalucia.es/empleo/carl/portal/c/document_library/get_file?uuid=1bc97ad6-858e-4138-b7ec-454d3b3012f4&groupId=10128

SERCLA. (2020c, octubre). *Acuerdo de la Comisión de Seguimiento del SERCLA de 1 de Octubre de 2020.*

https://www.juntadeandalucia.es/empleo/carl/portal/c/document_library/get_file?uuid=53bdb64a-fec7-4730-a9f7-523c5a33a8f5&groupId=10128

SERCLA. (2020d, noviembre). *Indicaciones para el desarrollo de la actividad mediadora en su modalidad online*. Consejo Andaluz de Relaciones Laborales (CARL).

Solovay, N., & Reed, C. K. (2003). *The Internet and Dispute Resolution: Untangling the Web*. Law Journal Press.

Soriano, L. (2020, 30 mayo). Las disputas vecinales se disparan en Valencia en la pandemia. *Las Provincias*. <https://www.lasprovincias.es/valencia-ciudad/disputas-vecinales-disparan-20200524202638-nt.html>

Tortajada Chardí, P. (2018). La mediación y las nuevas formas de comunicación on-line. *Trant online*, 04, 1–6. <http://www.tirantonline.com>

Ubieto, G. (2020, 28 marzo). *Dos millones de afectados por erte en las dos primeras semanas de confinamiento*. *elperiodico*. <https://www.elperiodico.com/es/economia/20200328/numero-trabajadores-afectados-erte-espana-coronavirus-7908914>

Valbuena González, F. (2015). La plataforma europea de resolución de litigios en línea (ODR) en materia de consumo. *Revista de Derecho Comunitario Europeo*, 52, 987–1016. <https://doi.org/10.18042/cepc/rdce.52.05>

Vázquez de Castro., E. (2020). Revista Aranzadi de Derecho y Nuevas Tecnologías. *Técnicas de resolución de disputas en línea y mediación electrónica para superar la brecha digital y evitar el epostracismo profesional*, 1–24. <https://insignis-aranzadidigital.es>

Vázquez de Castro, E., & Alzate Sáez de Heredia, R. (2013). *Resolución de Disputas en Línea (RDL): las claves de la mediación electrónica*. Editorial Reus.

Welsh, S. (2020, 24 marzo). *Keep your distance? COVID-19 and online dispute resolution*. Dispute Resolution Blog. <http://disputeresolutionblog.practicallaw.com/keep-your-distance-covid-19-and-online-dispute-resolution/>

ANEXO

Anexo 1: Guion de la entrevista

Mediación online: ventajas y desventajas respecto a la mediación presencial

- ¿Qué opinión tiene sobre el ejercicio de la Mediación Online?
- ¿Qué ventajas y desventajas presenta la Mediación Online en comparación con la mediación presencial?
- ¿Existe suficiente cultura de la Mediación Online en la sociedad o aún es una gran desconocida?

Proceso y resultados de la Mediación Online

- ¿Cómo es el proceso de Mediación Online?
- ¿Cuáles son los tipos de conflictos abordables en el entorno online?
- ¿En qué ámbitos se recurre más a la Mediación Online y en cuáles se alcanza un mayor porcentaje de éxito?
- ¿Cuáles han sido sus principales experiencias positivas en materia de Mediación Online?

Mediación online y pandemia

- Algunos profesionales sostienen que la Mediación Online ha demostrado ser una alternativa a la vía judicial en tiempo de pandemia.
- ¿Qué influencia está teniendo el COVID-19 en el desarrollo de la Mediación Online?

Retos a futuro de la Mediación Online

- ¿Qué opinión tiene sobre el futuro de la Mediación Online en un escenario post COVID-19?
- ¿Cuáles son los principales retos de la Mediación Online en la gestión de conflictos?